



Toimintatutkimus asiakaspalautejärjestelmän kehittämisestä Perhetalo Joutsikkiin

Janika Saarni

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Toimintatutkimus asiakaspalautejärjestelmän kehittämisestä Perhetalo Joutsikkiin

Janika Saarni

Sosiaalialan käytäntöjen asiakasläh-
töinen kehittäminen

Opinnäytetyö

Kesäkuu, 2020

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, jonka tarkoituksena oli kuvata Perhetalo Joutsikin asiakaspalautejärjestelmän suunnittelemista ja kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakaspalautejärjestelmä Järvenpään kaupungin lapsiperheiden hyvinvoinninhjaukseen ja Perhetalo Joutsikkiin. Asiakaspalautejärjestelmää ei ollut vielä olemassa, koska työmuoto ja palvelualue olivat käynnistyneet vuoden 2019 alussa. Työyhteisö ja palvelualueen esimiehet toivoivat välinettä asiakaspalautteen keräämiseen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa avattiin keskeisiä käsitteitä, joita olivat asiakkaan osallisuus, asiakaslähtöisyys ja asiakaspalaute hyvinvointipalveluiden näkökulmasta. Asiakkaan osallisuutta ja palautteen keräämisen merkitystä käsiteltiin eri näkökulmista.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena toimintatutkimuksena. Opinnäytetyössä avattiin tutkimuksen eri vaiheet, joita kehittämistyö sisälsi. Tutkimusaineistona käytettiin Perhetalo Joutsikin työntekijöiden kahdesta eri ryhmähaastattelusta saatuja vastauksia sekä asiakkailta kyselylomakkeella kerättyä aineistoa. Tutkimusaineisto saatettiin kirjalliseen muotoon ja analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Toimintatutkimuksen alkuvaiheessa luotiin asiakaspalautelomakkeen paperinen versio, jota muokattiin analysoidun tutkimusaineiston perusteella tutkimuksen lopussa.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Perhetalo Joutsikin sähköinen asiakaspalautelomake. Palautelomakkeen kysymykset muodostuivat mittaamaan asiakastyytyväisyyttä, palvelun laatua ja vaikuttavuutta sekä prosessin sujuvuutta. Sähköinen asiakaspalautelomake otettiin käyttöön Perhetalo Joutsikissa, ja työntekijät toivat esiin sen käyttämisen sujuvoittavan asiakaspalautteen keräämistä ja sitä kautta palautteiden hyödyntämistä työn kehittämisen näkökulmasta.

Asiasanat: osallisuus, asiakaslähtöisyys, asiakaspalaute, toimintatutkimus, lapsiperheiden hyvinvoinninhjaus

Janika Saarni

Action Research on Developing a Client Feedback System for Perhetalo Joutsikki

Year 2020

Pages

60

This thesis was an action research, the purpose of which was to describe the designing and developing of Perhetalo Joutsikki's customer feedback system. The aim of the thesis was to develop a customer feedback system for the families' welfare guidance in the City of Järvenpää and Perhetalo Joutsikki. The customer feedback system did not exist previously, as the form of the work and the service area only began at the start of 2019. The work community and service area supervisors wanted a tool to gather customer feedback.

In the theoretical framework of the thesis, key concepts were opened, which were customer involvement, customer orientation and customer feedback from the perspective of welfare services. Customer involvement and the importance of collecting feedback were addressed from different perspectives.

The thesis was conducted as a qualitative action research. In this thesis, the different stages of the research that were a part of the development project, were opened. The research material used were the answers obtained from the two different group interviews of Perhetalo Joutsikki's employees and the material collected from customers using the questionnaire. The research material was put into a written format and analysed by means of content analysis. At the beginning of the action research, a paper version of the customer feedback form was created, which was modified on the basis of the analysed research material at the end of the study.

The output of the thesis was the electronic customer feedback form for Perhetalo Joutsikki. The questions in the feedback form were created to measure customer satisfaction, service quality and effectiveness, and the smoothness of the process. An electronic customer feedback form was introduced in Perhetalo Joutsikki and the employees pointed out that its use facilitates the collection of customer feedback and thus the utilization of feedback from the perspective of work development.

Keywords: inclusion, customer orientation, customer feedback, action research, families' welfare guidance

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimintaympäristö	8
2.1	Järvenpään kaupunki	8
2.2	Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus Perhetalo Joutsikissa	9
2.2.1	Perhetyö	10
2.2.2	Ryhmämuotoinen ja avoin toiminta.....	11
3	Teoreettinen viitekehys	12
3.1	Asiakkaan osallisuus	12
3.2	Osallisuus ja asiakaslähtöisyys lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksessa	14
3.3	Asiakaspalaute hyvinvointipalveluissa.....	16
4	Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät	19
4.1	Tutkimuskysymykset	19
4.2	Toimintatutkimus	19
4.3	Laadullinen tutkimus	21
4.4	Tutkimuksen toteutus	22
4.4.1	Tutkimusaineiston keruu haastatteluilla	22
4.4.2	Tutkimusaineiston keruu kyselylomakkeella.....	23
4.5	Palautelomakkeessa käytetyt mittarit ja menetelmät	25
4.5.1	Likert -asteikko	25
4.5.2	Vaikuttavuuden arviointi	26
5	Toimintatutkimuksen syklit	26
5.1	Tutkimuksen käynnistyminen.....	26
5.2	Ensimmäinen työryhmän haastattelu.....	27
5.3	Ensimmäisen ryhmähaastattelun analysointi.....	28
5.4	Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu	30
5.5	Palautelomakkeen testaamisvaihe.....	31
5.6	Palautelomakkeen arviointi ja kehittäminen.....	31
5.6.1	Asiakkaiden kokemukset palautelomakkeesta.....	32
5.6.2	Työntekijöiden kokemukset palautteen keräämisestä	34
5.7	Sähköisen kyselylomakkeen luominen ja tutkimusraportin kirjoittaminen	35
6	Johtopäätökset	37
7	Pohdinta	39
7.1	Tutkimuksen käytännön ja teorian pohdinta.....	39
7.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	40
7.3	Kehittämisideat	41
	Lähteet.....	44

Liitteet	50
----------------	----

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toimintatutkimus, jonka tarkoituksena on kuvata Perhetalo Joutsikin asiakaspalautejärjestelmän suunnittelemista ja kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää asiakaspalautejärjestelmä Järvenpään kaupungin lapsiperheiden hyvinvoinninohjaukseen ja Perhetalo Joutsikkiin. Asiakaspalautejärjestelmää ei ole vielä olemassa, koska työmuoto ja palvelualue ovat aloittaneet toimintansa vuoden 2019 alussa.

Opinnäytetyön idea syntyi työyhteisön tarpeesta ja toiveesta luoda asiakaspalautejärjestelmä uuteen organisaatioon ja työyksikköön. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelualue oli uusi ja juuri aloittamassa toimintaansa, ja myös palvelualueen esimiehet olivat sitä mieltä, että asiakkailta on kerättävä palautetta. Esimiesten toiveena oli, että asiakkaiden palautteiden tyytyväisyysnäkökulman lisäksi niiden avulla uusi palvelualue voisi saada dokumentaatiota lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksen vaikuttavuudesta. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus on Järvenpään kuntalaisten peruspalvelu, ja siitä sekä sen toimivuudesta tulisi saada palautetta asiakkailta.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöjen kehittämiseen. Asiakaspalautteiden kautta työyhteisö saa palautetta työstään ja toiminnastaan ja voi kehittää omaa työtään. Asiakaspalautelomakkeessa on eri näkökulmia, joita ovat kehittämisenäkökulma, työn laadun ja vaikuttavuuden arviointi, prosessin sujuvuus ja kehittämisenäkökulma.

Ranteen mukaan palaute on mukana kaikessa toiminnassa ja vuorovaikutuksessa. Työntekijöiden ja johtajien on tarve saada palautetta, joka on monipuolista ja säännöllistä. Sekä positiivista että korjaavaa palautetta tarvitaan työyhteisöissä. Nykyihmisten arvot, ihmisoikeudet ja demokratia kannustavat avoimuuteen ja palautteen antamiseen. (Ranne 2006, 9.) Tuomisen ja Moisio mukaan tyypillistä menestyvälle organisaatiolle on määrittää organisaation laadunhallintajärjestelmään merkittävimmät sidosryhmänsä sekä tunnistaa näiden sidosryhmien vaatimukset ja riskit tuotteita, palveluja ja toimintaa kohtaan. Organisaation sidosryhmiä on monenlaisia, kuten suorat asiakkaat, lainsäätäjät ja yhteistyötahot, jotka ovat kiinnostuneita organisaation toiminnasta tai tuovat organisaatiolle lisäarvoa. (Tuominen & Moisio 2015, 21.) Tässä opinnäytetyössä sidosryhmä, josta ollaan kiinnostuneita ja jonka toiveita ja mielipiteitä halutaan selvittää, on asiakkaat. Erityisesti organisaation ollessa melko uusi, on tärkeää selvittää kyseisen sidosryhmän eli asiakkaiden toiveita palvelujen ja toiminnan suhteen. Organisaation tietojen tulisi olla ajan tasalla ymmärtääkseen riskejä sekä ennakoidakseen asiakkaiden tarpeita (Tuominen & Moisio 2015, 21).

Saadun palautteen avulla voidaan säilyttää haluttu suunta työssä ja kehityksessä. Kun on saatavilla monipuolista palautetta, auttaa se säilyttää halutun suunnan oikeana ja kehittymään työssä. Laaja ja monipuolinen palaute auttaa työyhteisöjä tunnistamaan vahvuudet ja haavoittuvuudet, kehittymistarpeet, osaamisen, tulokset ja asiakkaiden tarpeet. Työn laadukkuutta arvioitaessa keskeistä on tehdä työprosessit näkyviksi sekä arvioida ja kehittää työtä jatkuvasti. Ranteen mukaan laatutyön perustyökaluja ovat palautteen hankkiminen aktiivisesti, palautteen vastaanottaminen ja käsittely. Tarvittaessa on ryhdyttävä tavoitteellisesti korjaaviin toimiin työssä, mikä kuuluu myös oleellisesti laadukkaaseen työotteeseen. Ranne korostaa, että ilman toimivaa palautesysteemiä ei laatu ole mahdollista. (Ranne 2006, 22 - 27.)

Palauteprosessi muodostuu eri vaiheista. Prosessiin kuuluu palautteen hankkiminen ja antaminen, sen vastaanottaminen, vastaanotetun palautteen käsitteleminen ja viimeisenä vaiheena palautteen vaikuttaminen toimintaan. Palauteprosessin eri vaiheet muodostavat jatkuvan kehän. Eri vaiheiden järjestys voi vaihdella ja vaiheet voivat olla käytössä myös rinnakkain. (Ranne 2006, 28 - 32.)

Menestyvässä organisaatiossa on yleensä käytössä menetelmiä, joiden avulla selvitetään, mitä palvelulta odotetaan ja miten asiakastyytyväisyys saavutetaan. Organisaation tavoitteena on vähintäänkin pitää asiakastyytyväisyys sen nykyisellä tasolla tai kehittää sitä. Esimiestasolla tulee varmistaa, että organisaatiolla on riittävästi henkilöstöresurssia vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Menestyneen organisaation esimiehet seuraavat, kuinka asiakastyytyväisyys kehittyy ja tekevät kehittämis ehdotuksia asiakkaiden palautteisiin perustuen. Tuomisen ja Moisioin mukaan menestyneessä organisaatiossa asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti ja tuloksia voidaan käyttää palvelujen kehittämisessä. (Tuominen & Moisio 2015, 33, 127.) Uuden palvelualueen toimintaa arvioitaessa ja kehittäessä asiakaspalautteen merkitys on tärkeässä asemassa. On tärkeää selvittää, vastaako tarjottu palvelu asiakkaiden tarpeisiin, onko työ laadukasta ja miten palvelua tulee kehittää asiakkaiden näkökulmasta.

2 Toimintaympäristö

2.1 Järvenpään kaupunki

Järvenpää on noin 43 000 asukkaan kaupunki Keski-Uudellamaalla (Helsingin sanomat 2019a). Järvenpään kaupunki kuvaa itseään seuraavasti: ”Järvenpää on viisas ja väkevästi inhimillinen kaupunki, joka haluaa luoda syvää yhteyttä vastaamalla kokijansa tarpeisiin ja tunteisiin.” Kaupungin toimintaa ohjaavat arvot ovat asukaslähtöisyys, rohkeus, vastuullisuus, osallisuus ja avoimuus sekä tuloksellisuus. Talvion ja Välimaan (2004, 84) mukaan arvot muodostavat organisaation toiminnan kulmakiven. Reinboth (2008, 21) määrittelee arvojen olevan toimintaa ohjaavia periaatteita ja niiden näkyvän kaupungin toiminnassa ja käyttäytymisessä. Asu-

kaslähtöisyydestä Järvenpään kaupunki on nostanut esiin, että tarjottavat palvelut järjestetään asukkaiden tarpeista lähtien. Kaupunki haluaa edistää asukkaiden tiedonsaantia sekä osallistumista ja osallistaa asukkaita palvelujen kehittämiseen. Kaupungin arvoissa mainitaan, että asukkaita rohkaistaan vaikuttamaan ja tekemään hyviä valintoja. (Järvenpään Intranet 2020; Järvenpää 2019.)

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen Perhetalo Joutsikkiin on kaupungin arvopohjan mukaista kehittämistyötä. Tässä opinnäytetyössä arvoista korostuvat asukaslähtöisyys sekä osallisuus ja avoimuus. Asiakaspalautejärjestelmää kehittämällä saadaan esiin kuntalaisten mielipiteet ja toiveet Perhetalo Joutsikin toiminnan kehittämisestä. Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen lisää kuntalaisten osallisuutta ja kokemusta siitä, että he voivat palautetta antamalla vaikuttaa palvelun sisältöön.

2.2 Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus Perhetalo Joutsikissa

Järvenpään kaupungissa aloitti toimintansa vuoden 2019 alussa Hyvinvoinnin palvelualue ja hyvinvointilautakunta, jotka toteuttavat kaupungin hyvinvointitehtävää. Hyvinvoinnin palvelualue on jakautunut neljään eri osaan, joista yksi on Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (Hyte) avainalue. Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikön alle sijoittuvat lapsiperheiden ennaltaehkäisevät ja varhaisen tuen palvelut, mihin lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus lukeutuu. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus ja Perhetalo Joutsikki aloittivat toimintansa uudella palvelualueella lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseksi. Järvenpään kaupungin toteuttaman hyvinvointitehtävän tavoitteena on sujuvan ja turvallisen arjen mahdollistaminen yhdessä asukkaiden kanssa sekä edellytysten luominen hyvälle elämälle, sivistykselle ja itsensä kehittämiselle. Hyvinvointitehtävän tarkoituksena on myös asukkaiden osallisuuden vahvistaminen. (Järvenpään Intranet 2019; Järvenpään Intranet 2020.)

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus palvelee järvenpääläisiä lapsiperheitä, joissa on alle kouluikäisiä tai kouluikäisiä lapsia. Tavoitteena on tukea perheitä arjen haasteissa varhaisessa vaiheessa. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksen tavoitteena on vahvistaa perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja ehkäistä ongelmien kasvamista liian suuriksi. Työtä ohjaavat lapsen etu ja perheen tarpeet. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksen tarjoamat palvelut pitävät sisällään yksilö- ja ryhmämuotoista toimintaa sekä avoimia toimintoja. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus palvelee perheitä parhaiten silloin, kun perheet ovat itse yhteydessä työntekijöiden ja ilmaisevat tuen tarpeensa. (Järvenpään Intranet 2019; Järvenpää 2019.) Palvelu on kuntalaisten universaali peruspalvelu.

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat työskentelevät perheiden kodeissa, varhaiskasvatuksessa, kouluilla, Perhetalo Joutsikissa sekä yhteistyöverkostojen kanssa erilaisissa toimintaympäristöissä, joissa lapsiperheet liikkuvat ja asioivat. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat teke-

vät yhteistyötä eri verkostojen kanssa. Yhteistyötä tehdään muun muassa kolmannen sektorin, yritysten ja Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän (Keusote) kanssa. (Järvenpää 2019.)

2.2.1 Perhetyö

Perhetyö voidaan nähdä yleensä perheen kanssa tehtävänä työnä tai perheiden kanssa tehtävänä työnä erityisesti perheiden kodeissa. Perhetyön muotoja on olemassa useita. Perhetyöllä voidaan tarkoittaa lastensuojelullisia, perheterapeuttisia tai preventiivisiä eli ennaltaehkäiseviä palveluja. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 12.) Perhetyön kohteita ovat perheet ja perheiden jäsenet. Perhetyössä perhettä usein neuvotaan, valistetaan tai kasvatetaan. Perhettä autetaan, palvellaan ja aktivoidaan. (Nätkin & Vuori 2007, 8.) Tässä opinnäytetyössä perhetyöllä tarkoitetaan perhetyön ennaltaehkäisevää ja matalan kynnyksen palvelua perheille.

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat tarjoavat varhaisen tuen perhetyötä perheelle silloin, kun perheen tilanne ei ole kriisiytynyt siten, että tarvittaisiin esimerkiksi lastensuojelun tukitoimia. Varhaisella tuella pyritään vaikuttamaan pieniin asioihin, arjessa jaksamiseen ja selviytymiseen. Järvinen ym. (2012) määrittelevät perhetyötä yhteiskunnallisena ja sosiaalisena työnä, jonka tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista ihmisen arkielämässä esiin tulleita haastavia elämäntilanteita, muutostarpeita ja ongelmia. Perhetyön tarve on kasvanut yhteiskunnassa tapahtuneiden muutosten heijastuessa perheiden hyvinvointiin. Järvinen ym. (2012) nostavat esiin, että mikä tahansa perhe voi joutua tilanteeseen, jossa yksittäinen ongelma, kriisi tai niiden kasaantuminen voivat vaikeuttaa perheen selviytymistä arjessa. Jo pienillä toimilla tai tukimuodoilla voi olla suuri merkitys arkeen ja jaksamiseen.

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajien tarjoama perhetyö on kunnan järjestämisvastuun piirissä. Perhetyön kohteena ovat erilaiset perheet, joiden tuen ja avun tarve vaihtelee. Perhetyössä kohdatut perheet voivat olla hyvinvoivia tai kriisiytyneitä, ja yksittäisen perheen tilanne voi vaihdella työskentelyn aikana. Saman perheen kanssa voidaan tehdä perhetyötä useita eri jaksoja. Työn intensiivisyys ja kesto määrittyvät perheen tilanteen mukaan. Jokaisen perheen kohdalla määritellään yksilölliset tavoitteet työskentelylle. Työssä painottuvat toiveisuus sekä perheen omien voimavarojen löytäminen. Perhetyöllä pyritään siihen, että perhe selviytyisi itsenäisesti arjessa, hakeutuisi tarvittaessa muiden palvelujen piiriin ja perheen hyvinvointi lisääntyisi. (Järvinen ym. 2012, 14 - 15.)

Perhetyötä toteutetaan eri työmuotojen, toimintatapojen ja -mallien mukaan. Perhetyötä voidaan toteuttaa muun muassa perhetapaamisten, yksittäisen perheenjäsenen tapaamisena, kotikäynteinä ja kerho- tai ryhmätoimintana. Perhetyön eri muodoille yhteistä on se, että työ on suunnitelmallista ja tavoitteellista. (Järvinen ym. 2012, 15.)

2.2.2 Ryhmämuotoinen ja avoin toiminta

Perhetalo Joutsikissa järjestetään erilaista ryhmämuotoista toimintaa lapsille ja perheille. Ryhmätoiminta on monipuolista ja tarjonta vaihtelee. Yksi suosituimmista ryhmätoiminnan muodoista ovat Friends -ryhmät, joita lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat pitävät kouluilla ja varhaiskasvatuksen toimipisteissä. Friends on lasten, nuorten ja vanhempien hyvinvointia tukeva ohjelma, joka ennaltaehkäisee ahdistusta ja masennusta (Aseman lapset 2020a). Lisäksi on olemassa oma ryhmänsä uusparien tukemiseksi. (Joutsikki on perheiden... 2019.) Kesäaikana lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat ovat järjestäneet alakouluikäisille lapsille maksuttomia kesäryhmiä (Joutsikin vuosikello 2020).

Ryhmämuotoiseen toimintaan kuuluvat esimerkiksi kouluilla tai muissa yhteistyöverkostoissa tapahtuvat ryhmätyöt. Ryhmätyöksiä järjestetään useimmiten eri koulujen opettajien toiveista lähtien. Jos opettaja kokee esimerkiksi luokan ilmapiirissä tai kaveritaidoissa olevan haasteita, voi opettaja pyytää lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajia tukemaan luokan tilanteen parantamisessa. (Joutsikin vuosikello 2020.)

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat osallistuvat vuosittain Järvenpään nuorisotoimen järjestämiin seitsemäsluokkalaisten ryhmätyöihin, jotka kattavat koko kyseisen ikäluokan. Nuorisotoimen järjestämään viidensille luokille järjestettävään ryhmätoimintaan osallistutaan myös vuosittain. (Joutsikin vuosisuunnitelma 2020.)

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat kiertävät koulujen opettajanhuoneissa, jotta opettajat voivat matalalla kynnyksellä nimettömästi konsultoida lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajia, jos opettajilla on herännyt huolta luokan tai yksittäisen oppilaan tilanteesta. Varhaiskasvatuksen kanssa on aloitettu yhteistyön rakentaminen samansuuntaisesti. (Joutsikin vuosikello 2020; Joutsikin vuosisuunnitelma 2020.) Alle kouluikäisten lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus alkoi Järvenpäässä Perhetalo Joutsikin aloitettua toimintansa vuonna 2019. Kouluikäisten ja heidän perheidensä kanssa samansuuntaista työtä on tehty Järvenpäässä kevästä 2012 alkaen ensin hankkeena, minkä jälkeen se jäi pysyväksi käytännöksi kaupungin tarjoamiin palveluihin. Varhaiskasvatuksen ja koulujen lisäksi yhteistyötä tehdään iltapäiväkerhojen kanssa ja lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat osallistuvat yhteistyötahojen järjestämiin vanhempainiltoihin kutsuttaessa (Joutsikin vuosisuunnitelma 2020).

Perhetalo Joutsikki tarjoaa kaikille järvenpäälaisille avointa Olkkari -toimintaa, mikä tarkoittaa ajan ja paikan mahdollistamista vertaisten kohtaamisiin. Vuonna 2020 aloitettiin kolme erillistä Olkkaria, jotka on suunnattu lapsiperheille, vauvaperheille ja koululaisille. Koululaisen Olkkari on osoittautunut suosituksi koululaisten keskuudessa, ja he tulevat sinne yleensä tekemään läksyjä, pelailemaan lautapelejä ja viettämään aikaa lasten ja työntekijöiden kanssa koulupäivän jälkeen. Leikkipuisto Juhani Ahon toiminta on lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajien vastuulla. Juhani Ahon puistossa järjestetään erilaista avointa toimintaa lapsiperheil-

le, ja perheillä on arkipäivisin käytössä viihtyisä omatoiminen sisätila. (Joutsikki on perheiden... 2019.)

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat järjestävät koululaisille ja perheille avointa toimintaa koululaisten loma-aikoina. Talviloma-aikana Rantäralli kiertää järvenpääläisillä kouluilla ja syyslomalla Ruskaralli. (Joutsikin vuosikello 2020.) Kiertävän, avoimen toiminnan tavoitteena on tavoittaa lapsia ja perheitä laajasti Järvenpään eri alueilta. Aikaisemmin toiminta keskittyi Perhetalo Joutsikkiin, mutta toiminnan jalkauduttua eri alueille se tavoitti enemmän ihmisiä.

3 Teoreettinen viitekehys

3.1 Asiakkaan osallisuus

Suomen järjestelmäkeskeisessä sosiaalipalvelujen käytännössä asiakasnäkökulma on Pohjolan mukaan ollut historiallisesti varsin näkymätön. Asiakslähtöistä työskentelyä tavoiteltaessa on asiakas noussut sosiaalialalla voimakkaasti keskustelujen kohteeksi. Aikaisemmin keskiössä olivat etuudet, palvelut, säädökset, järjestelmän rakenne ja työntekijän toiminta, mutta vähitellen käsitteet asiakas ja asiakslähtöisyys ovat kehittyneet. Käsite asiakslähtöisyys alkoi yleistyä 2000-luvun taitteen tienoilla. Silloin alettiin nähdä, että asiakaskeskeisyys ei nostonut asiakasta riittävän vahvasti toimivaksi subjektiksi auttamissuhteessa. Hyvinvointipalveluissa tavoitteena on yleensä asiakkaan tai hänen tilanteensa muutos parempaan suuntaan. Asiakkaan näkökulmasta lähtevä toiminta ja työskentely nostavat esiin myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Itsemääräämisoikeus nousee ihmisen kunnioittamisesta oman elämänsä asiantuntijana ja palvelujen kiinnittymisestä tähän asiantuntijuuteen. Itsemääräämisoikeus sisältää vapausoikeuksien lisäksi laajemmin suhteiden rakentumisen yhteiskuntaan. Itsemääräämiseen liittyviä asiakkaan oikeuksia henkisen ja fyysisen vapauden lisäksi edustavat toisenlaiset oikeudet, kuten oikeus kompetenssiin, oikeus osallisuuteen ja valtaan sekä oikeus tietoon. Hyvinvointipalvelujen piirissä edellä mainittuja asiakkaan oikeuksia on Pohjolan mukaan pohdittu pitkään. (Pohjola 2010, 19 - 47.)

THL (2019a) kuvaa yksilötasolla osallisuuden ilmenevän kokemuksesta, että ihminen tuntee kuuluvansa ryhmään tai yhteisöön, joka on merkityksellinen itselle. Osallisuus yhteisössä näkyy jäsenten vaikutusmahdollisuuksina yhteisössä sekä jäsenten keskinäisenä luottamuksena ja arvostuksena. Laajemmalla yhteiskunnallisena tasona osallisuuden kuvataan olevan sitä, että ihmiset toimivat vastavuoroisuuden periaatteella, ja mahdollisuudet ja oikeudet toteutuvat. (THL 2019a.)

Kuntien tarjoamilla palveluilla on tärkeä rooli edistää osallisuutta. Palveluiden suunnittelu-, kehittämis- ja arviointivaiheisiin tulisi ottaa mukaan asukkaat, asiakkaat ja kokemusasiantuntijat. Tukemalla heidän aktiivisuuttaan ja vahvistamalla yksilöiden omaa toimijuutta ediste-

tään osallisuutta. Oletuksena voidaan pitää, että asiakkaiden aktiivisella osallistumalla palvelujen kehittämisessä voidaan saada laadukkaampia palveluja, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Suomen perustuslaissa (731/1999) on säädetty yksilön osallisuudesta, ja kuntalaissa säädetään kuntalaisten osallistumismahdollisuuksista palveluiden suunnittelu-, valmistelu-, päätös- ja toimeenpanovaiheissa. Kuntalaissa säädetään muun muassa siitä, että asukkaiden mielipiteitä tulisi kuulla ennen päätöksentekoa ja palveluja tulisi suunnitella ja kehittää yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa. (THL 2019a; Suomen perustuslaki 1999; Kuntalaki 2015.)

Itsemääräämisoikeus tuli lakisääteiseksi, kun vuonna 2000 säädettiin laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lailla pyrittiin edistämään asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä lisäämään luottamuksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä auttamissuhteessa. Lain säätämisen jälkeen käsitteet asiakas, asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus nousivat konkreettisesti sosiaalityön keskiöön. (Pohjola 2010, 48.) Vaikka tässä opinnäytetyössä tarkasteltavaa organisaatiota ei ohjaa laki sosiaalihuollon asiakkaasta, vaan kuntalaki (2015), ovat samat periaatteet nousseet keskiöön hyvinvointipalveluja tarjoavassa organisaatiossa.

Pohjolan (2010) mukaan Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) paransi asiakaslähtöisyyttä. Lain mukaan asiakkaalla tuli itsellään olla mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Pohjolan mukaan ideaalitulanteessa asiakas ja työntekijä toimisivat tasavertaisina. Pohjola nostaa esiin, että palveluiden tulee olla ihmistä arvostavia ja hänet huomioivia, asiallisia ja ystävällisiä. Palveluiden on rakennuttava luottamukseen ja ymmärrettävään kieleen. Pohjolan mukaan yhteisyys toteutuu, kun työntekijä ja asiakas sopivat yhdessä, mitkä ovat palvelun tavoitteet, vaihtoehdot, vastuut ja eteneminen. Jotta asiakas pysyy aktiivisena, häntä ei pidä irrottaa tai irtaannuttaa omasta tilanteestaan, koska silloin asiakas ei pysty ohjaamaan sitä. Pohjola tuo esiin, että asiakkaan jäsentäminen subjektina on hankalaa ja jää usein tavoitteelliseksi nimikkeeksi. Jotta asiakkaan asema vahvistuu, tulee asiakkaan olla aktiivisesti mukana palveluiden prosessin toteuttamisessa. Asiakkaan aktiivisen mukanaolon merkityksen havaitsemisen jälkeen on alettu puhua asiakkaan osallistumisesta ja osallisuudesta. Osallistuminen ja osallisuus menevät Pohjolan mukaan usein käsitteinä sekaisin. Osallistuva asiakas toimii, eikä ole passiivisessa roolissa prosessissa. Keskusteltaessa syrjäytymisestä on osallistuminen ollut merkittävä teema. Pohjola tuo esiin EU:ssa osallistumisen nousseen syrjinnän vastaisen työn ja kansalaisia integroivan politiikan keskeiseksi tavoitteeksi.

Osallistuminen ei kuitenkaan aina toteudu toivotulla tavalla. Sen sijaan, että asiakas olisi vaikuttava subjekti, saattaa hän olla sivustaseuraaja tai myötäilijä. Ohuimmaksi osallistuminen jää silloin, jos työntekijät puhuvat tai toimivat asiakkaan ohi ja yli. Kehittyneempi muoto osallistumisesta asiakassuhteessa on asiakkaan tasavertainen osallisuus palveluissa. Ollessaan osallinen, on asiakkaan rooli aktiivisempi ja asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus-

suhde on enemmänkin yhteistyösuhde, jossa aidosti kuunnellaan asiakasta. Jotta osallisuus toteutuu, järjestetään vuorovaikutteisia yhteistyöneuvotteluja, ideointiriihiä, asiakasneuvostoja sekä arviointi- ja palautekeskusteluja. Asiakas on oikeasti mukana vaikuttamassa palveluihin ja niiden toteuttamiseen. Edistynyt muoto osallisuudesta on kumppanuus asiakkaan ja työntekijän välillä, jolloin työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tukija. (Pohjola 2010, 58.)

Pohjolan (2010) mukaan se, että asiakas ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana, on perusteena asiakkaan todelliselle osallisuudelle ja subjektiudelle. Käytännössä se tarkoittaa asiakkaan omakohtaisten kokemusten nostamista palveluiden lähtökohdaksi. Hierarkkinen asiakas-asiantuntijasuhde puretaan ja muutetaan yhteistyösuhteeksi. Pohjola kuvaa jaettua asiantuntijuutta siten, että työntekijä tuntee ammatillisesti palveluiden antamat mahdollisuudet ja metodiset keinot, ja asiakas tietää kokemuksellisesti oman elämänsä tapahtumat ja puitteet. Kun kummankin tiedot yhdistetään tasaveroisesti, voidaan vaikeille tilanteille löytää ratkaisuja. Osallisuutta ja asiakkaan asemaa subjektina on Pohjolan mukaan parannettu käytännön palvelutyössä ja niitä voidaan edelleen kehittää. Suomen ja Euroopan unionin tavoitteina on osallisuuden edistäminen. Osallisuuden edistämisen nähdään yhtenä keskeisenä torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä sekä ihmisten välistä eriarvoisuutta. (THL 2019b.)

3.2 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksessa

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaus on ennaltaehkäisevää palvelua perheille ja se on samansäältäistä kuin varhaisen tuen perhetyö. Asiakkaiden osallisuus on tärkeässä roolissa työskentelyn eri vaiheissa. Jo perhetyön alkaessa perheenjäsenet kertovat, mitä tukea he tarvitsevat ja toivovat, mitkä ovat heidän vahvuutensa ja voimavaransa. Tavoitteet työskentelylle määritetään yhdessä perheen kanssa. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksen osallisuusnäkökulma tukee yksilön osallisuutta omassa elämässään, yksilön tarpeiden ja voimavarojen huomioimista, eikä työtä tehdä ongelmalähtöisestä näkökulmasta käsin (Isola ym. 2017, 20 - 21).

Asiakkaan osallisuus omaan elämäänsä toteutuu, kun lähtökohtana työskentelylle on asiakkaan omista lähtökohdistaan esiin nostama tieto. Harvoin riittää pelkkä toisen tiedon kuunteleminen, vaan tarvitaan dialogia. Asiakkaan tullessa kuunnelluksi ja kuulluksi, voi se olla merkittävä osallisuuden kokemus. Myös työntekijä voi sanoittaa tuen tarvetta ottamalla puheeksi, mitä on havainnoinut. Keskeiset periaatteet, jotka määrittävät perhetyötä, ovat asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. (Järvinen ym., 2012, 15 - 17; Juhila, 2006, 119.)

Asiakaslähtöisyys perheiden kanssa tehtävässä työssä tarkoittaa perheen, aikuisen ja lapsen, näkemistä itsenäisinä ja narratiivisina toimijoina. Sen vuoksi työtä voidaan tarkastella joko perhe-, lapsi- tai aikuislähtöisestä näkökulmasta. Lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että lapsen tilanne käynnistää perheen kanssa tehtävän työn tai työskentelyllä pyritään erityisesti tukemaan lapsen hyvinvointia. Toisaalta lapsilähtöisyys voidaan ajatella siten, että parhaiten

tuetaan lasta kohtaamalla perhe kokonaisuutena. Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan yleensä sitä, jos yksi henkilö on sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaana, kiinnitetään huomiota myös muihin perheenjäseniin. Perhelähtöisessä työskentelyssä perhettä huomioidaan pidemmälle. Työntekijä ja perhe ovat tasavertaisia ja perhe otetaan mukaan keskusteluun sekä päätösten tekoon. Perhe ja perheenjäsenet ovat omat tilanteensa asiantuntijoita, ja työntekijä on työprosessin asiantuntija. (Järvinen ym. 2012, 17 - 18.)

Lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksessa pyritään osallistamaan asiakasta ja työtä tehdään asiakaslähtöisesti. Järvisen ym. mukaan asiakaslähtöisyys on sitä, että asiakkaan toiveet ja tarpeet kuullaan ja asiakasta kunnioitetaan. Asiakaslähtöisyys tukee työskentelyn eri vaiheissa asiakkaan valinta- ja päätösvaltaa edistäen asiakkaan valtaistumista. Valtaistunut asiakas ymmärtää tilanteensa paremmin, tunnistaa mahdolliset ongelmat ja on motivoitunut työskentelemään muuttaakseen asioita. (Järvinen ym. 2012, 18.) Valtaistuminen tai valtautuminen tulevat englannin kielen sanasta empowerment. Empowerment-sanaa käännettäessä Suomessa käytetään monia käsitteitä, kuten voimavaraistumista, voimaantumista ja valtautumista. Artikkelissa ”Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä?” Minna Kivipelto ja Tuija Kotiranta olivat koonneet eri artikkeleista valtaistumisen määrittelyssä käytettyjä käsitteitä. Valtaistumista oli kuvattu muun muassa henkilön positiivisella käsityksellä itsestään. Kivipellon ja Kotirannan (2011) mukaan valtaistumisen yhteydessä käytettyjä määrittelyjä olivat hyvä itsetunto, minäidentiteetti, itsearvostus, itsevarmuus ja hallinnan tunne. Myös mahdollisuus päättää omasta elämästään nousi vahvasti esiin. Sosiaalityössä Kivipellon ja Kotirannan valtaistumista määrittäessä korostuu sosiaalisten suhteiden merkitys. Tasa-arvoinen osallistuminen ja toiminta muiden ihmisten kanssa nousee myös esiin. Ihminen valtaistuu, kun hän tulee osaksi sosiaalisia verkostoja ja yhteisöjä. Valtautumisella tarkoitetaan, että valtaa siirretään. Valtaa pitäisi antaa heille, joilla ei ole sitä tai joiden pitäisi ottaa enemmän valtaa. Valtautumisen avulla yksilöt kykenevät kontrolloimaan omia olosuhteitaan ja saavuttamaan omia päämääriään. (Juhila 2006, 120 - 121; Kivipelto & Kotiranta 2011.)

Tarkasteltaessa osallisuuden toteutumista lapsen näkökulmasta lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksessa, korostuu lapsen mielipiteen kuuleminen. YK:n yleissopimuksessa Lapsen oikeuksista (1989) nostetaan 12:ssa artiklassa esiin lapsen osallisuus. Suomi on sitoutunut Lapsen oikeuksien sopimukseen vuonna 1991. Sopimuksen mukaan lapsi, joka kykenee muodostamaan omat näkemyksensä, saa ilmaista itseään koskevissa asioissa omat näkemyksensä. Lapsen näkemykset on huomioitava lapsen iän ja kehitystason mukaan. Lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajien työotteeseen kuuluu lapsen äänen kuuleminen ja kuunteleminen sekä tarvittaessa sen sanoittaminen muille perheenjäsenille.

3.3 Asiakaspalaute hyvinvointipalveluissa

Vaikka nykymaailmassa asiakaspalaute on läsnä kaikkialla voittoa tavoittelevissa yrityksissä, sosiaalialan voittoa tavoittelemattomia palveluita kehitettäessä kamppaillaan, jotta ymmärrettäisiin systemaattisesti asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia. Twersky ja Reichheld (2019) tuovat artikkelissaan esiin, että pääongelmana ei ole se, ettei haluttaisi kerätä palautetta, vaan haasteena ovat ennemminkin mahdollisuudet palautteen keräämiseen. Heidän mukaansa ihmiskeskeisen suunnittelun aikana asiakaspalaute on nousemassa pintaan oikeanlaisena ja viisaana täydennyksenä tulosten mittaamiseen. Tämä nähdään erityisen tärkeänä organisaatioissa, jotka ovat voittoa tavoittelemattomia. (Twersky ja Reichheld 2019.)

Käyttäjälähtöisyys ja osallisuus korostuvat alhaalta-ylös-asetelmassa. Asiakkaiden osallisuutta ja itsearviointia on tuotu 2000-luvulla esiin vahvasti. Kun korostetaan osallisuuden merkitystä arvioinnissa, on olennaista vahvistaa asiakkaiden tilanteita ja kehittää käytännön työtä. Palvelutoiminnassa asiakkaat ovat Karjalaisen mukaan avainhenkilöitä, minkä vuoksi juuri heidän tulkintojensa tulisi korostua arvioinnin lähtökohdissa. Palveluja arvioitaessa asiakkaat ovat tarkoituksenmukaista nostaa osallisiksi ja peilata erilaisia näkemyksiä. (Karjalainen 2003.)

Suomessa on alettu nostaa esiin enenevissä määrin hyvinvointipalvelujen vaikuttavuus ja myös se, että toimintaa tulisi arvioida myös taloudellisesta näkökulmasta. Kansainvälisellä tasolla edellä mainituista näyttöön perustuvasta arvioinnista on käytetty englannin kielen termiä evidenced-based. Terveystieteiden puolella näyttöön perustuvia menetelmiä on käytetty laajasti, mutta sosiaalialalla suhtautuminen kyseiseen näkökulmaan on ristiriitaista, koska lähtökohdat sosiaali- ja terveysalalla ovat erilaisia. Julkunen tuo esiin Aulikki Kananojan näkemyksen siitä, että sosiaalialalla pyritään kohentamaan asiakkaan elämäntilannetta kokonaisuudessaan, ja toimintaideologia lähtee ihmisen kokonaistilanteesta, eikä niinkään tieteellisestä pohjasta ja ammatillismetodisesta kehityksestä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen häntä koskeviin päätöksiin on tärkeää ottaa huomioon sosiaalialalla. Julkunen nostaa esiin Mullenin (2002) korostavan näyttöön perustuvasta käytännöstä puhuttaessa muun muassa luotettavaa tietoa työn vaikuttavuudesta, hyvien käytäntöjen arviointia ja asiakkaan osallistumista päätöksenteon prosesseihin. Toimintakulttuurin on mahdollistettava käytännön työn kehittämisen. Asiakkaiden osallisuus, tiedon reflektointi ja asian lähestyminen monipuolisesti ovat edellytyksiä näyttöön perustuvassa käytännössä. (Julkunen 2003a.)

Hyvinvointipalveluja tuottava järjestelmä on tarkoitettu ihmisille, jotka ovat oman elämäntilanteensa tai kohtalonsa vuoksi yhteiskunnan tuottamien palvelujen tarpeessa. Julkinen sektori on keskeisessä roolissa hyvinvointiyhteiskunnassa, jossa kansalaisille taataan hyvinvointia (Virtanen & Stenvall 2014, 51). Metterin mukaan on loogista, että palveluja arvioitaessa asiakkaan näkökulma olisi keskeisessä asemassa. Hyvinvointipalveluja arvioitaessa on Metterin mukaan syytä palata perusasiaan ja selvittää kysymällä ihmisiltä, mikä on heille tärkeää. Kun

kansalaisten tai asiakastyötä tekevilta ihmisiltä kerätään tietoa, on se toisen tiedon asemassa, kun verrataan vakiintuneisiin hallinnollisiin ja tutkimuksellisiin tapoihin tuottaa tietoa. Toinen tieto antaa kansalaisen näkökulman yhteiskunnan tapahtumista ja yksittäisen ihmisen tilanteesta. Virallisiin tilastotietoihin verrattuna kansalaisilta kerätty tieto on erilaista ja se, toinen tieto, on mahdollista kerätä nopeasti. Tilastotietoihin ja muuhun ensimmäiseen tietoon perustuvien käsitysten rinnalle on tarpeellista saada tietoa kansalaisilta, kuten palvelujen käyttäjiltä. Hyvinvointipalvelujen arvioinnissa asiakkaan asema on usein jäänyt marginaaliin, sillä erilaisia tulosten mittauksia on tehty pääosin organisaation ja järjestelmän näkökulmasta. (Metteri 2003.)

Asiakaslähtöisyyden lisääntyminen on yksi suuntaus arvioitaessa palveluja, ja asiakastyytyväisyyttä käytetään arvioitaessa palvelun tai tuotannon arvoa (Julkunen 2003b). Palvelujen arviointia voi tehdä osana päivittäistä asiakastyötä yhdessä asiakkaiden kanssa. Kun asiakkaat ja työntekijät yhdessä tuottavat toista tietoa, voidaan sen avulla kuvata myös toiminnan vaikuttavuutta. Virallinen tieto, ensimmäinen tieto, jättää palvelujen käyttäjien tuottaman tiedon usein peittoonsa. Ensimmäinen tieto pitää sisällään muun muassa tilastoja. Asiakkaiden tuottama toinen tieto jää helposti asiakkaiden ja työntekijöiden väliseksi kasvokkain tapahtuvaksi kohtaamiseksi, mistä tieto ei välity eteenpäin. (Metteri 2003.) Sen vuoksi on perusteltua saada asiakkailta tietoa heidän palvelujen käyttökokemuksistaan, heidän kokemuksistaan palvelun vaikuttavuudesta ja palvelun laadusta. Asiakkaiden kokemuksen ei pidä jäädä tilastojen ja byrokratian jalkoihin.

Metterin mukaan asiakkaan asiakkaan osallisuus on sitä, että asiakkaalta saadaan tietoa ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus oman mielipiteensä ilmaisemiseen ja kokemustensa jakamiseen, mikä tarkoittaa asiakkaan kuulluksi tulemistä. Asiakkaiden näkökulman huomioiminen mahdollistaa myös sen, että työntekijät voivat analysoida ja tutkia omaa työtään. (Metteri 2003.)

Stanford Social Innovation Review:n kaksiosaisessa tutkimuksessa selvitettiin voittoa tavoittelemattomien sosiaalialan organisaatioiden, järjestöjen ja hyväntekeväisyysjärjestöjen johtajien näkemyksiä asiakaspalautteesta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada perustason ymmärrys asiakaspalauttevälineiden käytöstä kyseisten organisaatioiden tai järjestöjen keskuudessa. Tutkimuksen kumpaankin osaan osallistui noin 2000 johtajaa yhteensä 73:sta eri maasta. Tutkimuksen ensimmäinen osa toteutettiin Listen up -webinaarin yhteydessä 10/2018 ja toinen osa Just ask -webinaarin yhteydessä 2/2019. Tutkimuksessa havaittiin, että 88 prosenttia johtajista priorisoi työssään asiakaspalautteen keräämisen ja 44 prosenttia heistä luokitteli sen korkeaksi prioriteetiksi tai tärkeimmäksi tiedonlähteekseen jatkuvaan työn kehittämiseen. (Stanford Social Innovation... 2019a; Stanford Social Innovation...2019b.)

Tutkimuksessa ilmeni, että vain 13 prosenttia käytti asiakaspalautetta tärkeimpänä tiedonlähteenään palveluiden kehittämisessä. Henkilöstöressin ja ajan puute olivat yleisimmät syyt (65 %) siihen, miksi palautetta ei kerätty organisaatiossa. Vastaajista 20 prosenttia sanoi palautteen keräämisen olevan liian monimutkaista tai liian kallista. (Stanford Social Innovation... 2020; Twersky & Reichheld 2019.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda toimiva asiakaspalautteen keräämistapa Perhetalo Joutsikkiin. Kun työyhteisöllä on käytössä väline kerätä palautetta, ei palautteen kerääminen kuormita työyhteisöä, eikä kuluta liikaa henkilöstöressiä tai henkilöstön työaikaa.

Organisaatioiden tulisi huomioida sidosryhmänsä, kuten asiakkaat ja työntekijät, myös yhteiskuntavastuullisesta näkökulmasta katsottuna. Talvion ja Välimaan mukaan sidosryhmien osallistaminen kaikessa kehittämisessä on tärkeää, koska sidosryhmät ovat yksi yhteiskuntavastuun määrittelevistä tekijöistä. Sidoryhmiltä saatava palaute on arvokasta monelta eri kantilta, kuten arvojen ja periaatteiden määrittelyn, tavoitteiden asettamisen ja henkilöstön kehittämisen kannalta. (Talvio & Välimaa 2004, 110.)

Yhteiskuntavastuun ja muiden vastuiden välistä rajaa ei ole helppo vetää yksiselitteisesti. Anttiroikon mukaan on olemassa kaksi perusvaihtoehtoa yhteiskuntavastuun määrittelemiseksi. Vaihtoehdot ovat joko määritellä sitä sisällön tai laadullisen ulottuvuuden kautta. Yhteiskuntavastuun voidaan katsoa olevan laadullinen ulottuvuus, joka liittyy kaikkeen sosiaaliseen toimintaan. Yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan yleisen tason yhteiskunnalliseksi määriteltävää vastuuta. Sen perustana on yhteinen yhteiskunnallinen tai globaali viitetausta, sosiaalisen elämän keskeisimmät olosuhdetekijät sekä yhteisöelämän perimmäiset käytännöt ja arvot. Sen vuoksi yhteiskuntavastuu kytkeytyy inhimillisen ja sosiaalisen elämän materiaaliin ehtoihin ja arvoperustaan. Anttiroiko kuvaa yhteiskuntavastuun olevan jonkin tahon vastuuta esimerkiksi yhteisölle, millä katsotaan olevan yhteiskunnallista merkitystä. Yleisesti keskusteluissa nousee esiin vastuun muodoista oikeudellinen, kollektiivinen ja moraalinen vastuu. (Anttiroiko 2004, 22 - 23.)

Keskeisenä osana organisaatioiden yhteiskuntavastuuta ovat niihin kohdistuvat monet eri odotukset, jotka tulevat organisaatioiden sisä- ja ulkopuolelta. Asiaksnäkökulmasta korostuu palvelujen ja tuotteiden turvallisuus sekä laadullisuus. Viranomaiset puolestaan odottavat, että lakeja ja säädöksiä noudatetaan. Organisaation näkökulmasta yhteiskuntavastuu koskee sekä sisäisiä että ulkoisia suhteita, ja vastuun realisoitumista niiden kautta. Tällaisen lähestymistavan mukaan voidaan ajatella, että yhteiskuntavastuu suojelee nimenomaan organisaation eri sidosryhmiä, kuten asiakkaita, työntekijöitä, organisaation vaikutuspiirissä olevia asukkaita sekä myös rahoittajia. (Talvio & Välimaa 2004, 32 - 33, 37.)

Jotta yritys tai organisaatio voi ylläpitää ja rakentaa laadukkaita palveluja, tarvitaan palautetta. Ranne tuo esiin taitavan palveluyhteisön pitävän tärkeänä palautteen keräämistä

asiakkailta. Vaikka sanattomien ja sanallisten viestien avulla voidaan hankkia tietoa muun muassa asiakkaiden tarpeista ja tyytyväisyydestä, taitava asiakaspalvelija hankkii ja käsittelee palautetta järjestelmällisesti. (Ranne 2006, 148 - 149.)

4 Tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa keskeisin elementti on yleensä tutkimuskysymys tai -ongelma. Tutkimus alkaa usein tarkan kysymyksen, johon halutaan vastaus, muotoilemisella. Kysymyksen muotoilu on erittäin tärkeä tutkimuksen vaihe. Toimintatutkimuksessa tutkimuskysymystä ei tarvitse muotoilla heti aluksi. Toimintatutkimuksessa määritellään tehtävä tutkimukselle, mikä tässä tutkimuksessa on asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen. Tehtävän määrittelemisen perustuu toimintatutkimukselle ominaiseen piirteeseen eli siihen, että toimintatutkimuksessa haetaan tietoa, jota voidaan soveltaa ja hyödyntää käytännössä. Toimintatutkimuksen lopulliset tutkimuskysymykset muotoutuvat tutkimuksen edetessä. (Heikkinen 2015, 209.)

Tämän toimintatutkimuksen tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat tutkimuksen edetessä seuraavat:

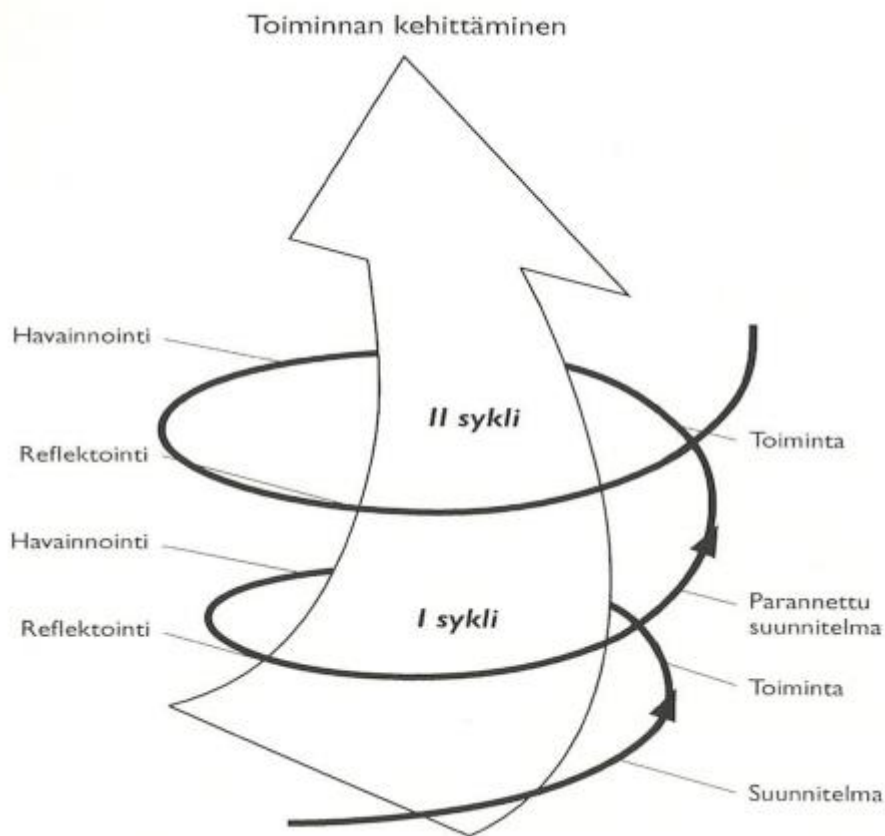
1. Millainen asiakaspalautekysely palvelee Perhetalo Joutsikin asiakkaita ja työntekijöitä?
2. Millaisia asioita Perhetalo Joutsikin asiakaspalautteella halutaan selvittää?
3. Millä tavoin asiakaspalautetta voidaan hyödyntää Perhetalo Joutsikissa?

4.2 Toimintatutkimus

Toimintatutkimusta kuvataan usein omaleimaiseksi tutkimusperinteeksi, jossa yhdistyy teollinen tutkimus ja erilainen kehittämistyö. Tutkimus toteutetaan johonkin ongelmaan tai kehittämistehtävään vastaamiseksi. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi. Tietoa käytännön kehittämiseen ei tuoda ulkopuolelta, vaan tutkimus on osa ratkaisemisen ja kehittämisen prosessia. Toimintatutkimuksessa on tyypillisesti kyse ihmisyyteen toiminnasta ja yhteistyöstä, joita tutkitaan. Tavoitteellisuutta ja järkipäisyyttä pidetään tyypillisinä piirteinä ihmisajalle. Toimintatutkimuksessa käytäntöjä kehitetään yhä paremmiksi järkeä käyttämällä. Toimintatutkimus kohdistuu vuorovaikutukseen pohjautuvaan sosiaaliseen toimintaan. Toimintatutkimus on tutkimus- ja kehittämisprojekti, joka on yleensä ajallisesti rajattu. Sen eri vaiheissa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2014, 69; Heikkinen 2010, 16 - 17.)

Toimintatutkimuksia on eri laajuisia. Oman työn kehittäminen on pienimuotoisimmillaan toimintatutkimusta. Yleensä työtehtäviin kuuluu yhteistyötä muiden kanssa, minkä vuoksi työn kehittämiseen tarvitaan ihmisten välistä yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta. Useimmiten on otettava huomioon muiden työntekijöiden tehtävät, organisaatio ja toimintaympäristö. (Heikkinen 2010, 17.)

Syklisyys kuuluu olennaisesti toimintatutkimukseen. Toimintaa suunnitellaan ja kokeillaan, minkä jälkeen kokemusten pohjalta parannellaan suunnitelmaa. Syklin eri vaiheet vuorottelevat kehämaisesti. Konstruoiva toiminta suuntaa tulevaisuuteen luoden ja kehittäen uutta. Rekonstruoivien tutkimusvaiheiden aikana arvioidaan ja reflektoidaan toteutunutta toimintaa. Uudet syklit voivat alkaa kehän eri vaiheista ja syklin alun paikantaminen onkin siksi vaikeaa. Suunnittelu- ja kokeilusykliden avulla toimintaa hiotaan ja kehitetään, mikä muodostaa kokeilujen ja tutkimuksen vuorovaikutuksena etenevän spiraalin (Kuvio 1). (Heikkinen 2010, 19; Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2015, 78 - 79.)



Kuvio 1: Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym. 2010, 81)

Reflektiivinen ajattelu, joka esiintyy toimintatutkimuksen spiraalissakin, on eräs toimintatutkimuksen lähtökohdista. Reflektointia voidaan määritellä siten, että ihminen tarkastelee omia

ajatuksiaan, kokemuksiaan ja ajattelutapojaan. Omaa toimintaa ja ajatuksia katsotaan uudesta näkökulmasta sekä pyritään ymmärtämään syitä omalle toiminnalleen ja ajattelulleen. Reflektoimalla pyritään toiminnan kehittämiseen uudenlaisten ajattelutapojen ja ymmärryksen avulla. Toimintatutkimuksen spiraali syntyy Heikkisen mukaan siten, että reflektiivisiä kehiä asetetaan peräkkäin. Toimintatutkimuksen spiraalissa suunnittelu, toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleensuunnittelu ovat toisiinsa liittyviä peräkkäisiä syklejä. (Heikkinen 2015, 211 - 213.)

Toimintatutkija osallistuu toimintaan, jota tutkii, tekemällä tutkimuskohteeseensa tarkoituksenmukaisen, muutokseen tähtäävän väliintulon eli intervention. Perinteisesti on ajateltu, että tutkijan olisi hyvä olla ulkopuolinen ja objektiivinen, mutta toimintatutkimuksessa tutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija, eikä neutraali tai ulkopuolinen. Toimintatutkimuksessa ihmisten omiin kykyihin ja toimintamahdollisuuksiin pyritään valamaan uskoa eli heitä pyritään voimaannuttamaan ja valtauttamaan. Keskeistä toimintatutkimuksessa on vahva yhteistyö tutkimukseen osallistuvan yhteisön ja henkilöiden kanssa. Tutkimuksen pitäisi perustua vahvaan tutkimuskumppanuuteen tutkittavien kanssa. (Heikkinen 2010, 19 - 20; Ronkainen ym. 2014, 69.)

Tässä opinnäytetyössä lähestymistavaksi valikoitui osallistava toimintatutkimus. Osallistavassa toimintatutkimuksessa korostuu tutkimuskohteena olevan yhteisön jäsenten osallistuminen tutkimukseen (Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2010, 50). Työyhteisöllä on tässä toimintatutkimuksessa merkittävä rooli, koska työyhteisön jäsenet ovat aktiivisesti osallisina kehittämissä tutkimuksen eri vaiheissa. Työyhteisön lisäksi asiakkaat ovat osallisina ja toimijoina tässä toimintatutkimuksessa.

4.3 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Laadullinen tai kvalitatiivinen tutkimus ymmärtää aineiston ei-numeeriseksi kuvaukseksi. Yleisesti kvalitatiivista tutkimusta on määritelty sen kautta, mitä se ei ole ja verrattu sitä kvantitatiiviseen tutkimukseen. Lähes kaikissa tutkimussuuntauksissa, jotka ovat luokiteltu laadullisiksi, on lähtökohtana ajatus merkityksen keskeisyydestä, ja joskus tutkitaan juuri merkityksiä. Toinen yleinen piirre merkityksen keskeisyyden lisäksi on subjektiivisuus ja kokemuksen huomioiminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan erityisesti ihmistä elämismailmansa kokijana, havainnoijana ja toimijana. Kolmantena tärkeänä piirteenä korostuu tutkijakeskeisyys. Useissa työtavoissa tutkija katsotaan keskeiseksi toimijaksi ja valintojen tekijäksi, ja joskus tutkija on tutkimukselle keskeinen työkalu itsessään. Tutkija vaikuttaa oleellisesti tuottamaansa tietoon. (Eskola & Suoranta 2001, 13; Ronkainen ym. 2014, 81 - 82.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus analysoi merkityksiä ja niiden suhteita joko puheessa, kirjoitetussa tekstissä tai kuva-aineistoissa. Yleensä aineistot saatetaan tekstin muotoon,

kieleksi, analyysia varten. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa analyysi nojautuu tilastotieteeseen ja tyypillisesti aineisto saatetaan numeroiksi ja havaintomatriisin muotoon. Myös kielellinen materiaali voidaan aina periaatteessa saattaa numeeriseksi, mutta se voi olla vaikeaa ja epätarkoituksenmukaista. (Ronkainen ym. 2014, 80 - 81.)

Laadullinen tutkimus on usein joustava tutkimuskäytäntö. Tutkimuskysymykset ovat yleensä asetettu väljästi, sillä ajatellaan, että tutkimusongelmien ja -kysymysten vakiintuminen on jo osa tuloksia. Siten laadullisuus korostaa tutkimuksen prosessia. Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät eivät ole tarkkavaiheisia, kuten esimerkiksi tilastomatemattiset kvantitatiiviset analyysimenetelmät. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tulkinnallisuus, joka on suoraan seurausta merkityksen keskeisyydestä ja kokemuksellisuudesta. Tutkimustulokset ymmärretään tulkinnaksi. Tutkimuksessa käytettävä aineisto on lähes aina tekstiksi purettua monella tavoin tulkittavaa materiaalia. Aineiston analyysin eteneminen ja päättely edellyttävät tutkijalta jonkinlaista tulkintaa, minkä varaan rakennetaan tutkimuksen seuraavat valinnat. Tutkimusprosessi muodostuu tulkintojen ketjuista, jota toisiaan seuraavat tulkinnat ohjaavat. (Ronkainen ym. 2014, 82 - 83.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tieteenfilosofisissa perusteluissa korostetaan ihmisen kokonaisvaltaisuutta. Esimerkiksi, kun tutkimuksessa haastatellaan ihmisiä, vastaukset nivotaan keskusteluyhteyteen tai jopa osaksi haastateltavan elämänhistoriaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistot ovat usein pieniä juuri sen vuoksi, että merkityksiä täytyy tulkita ja ymmärtää osana asiayhteyttä. Tutkijalle olisi haastavaa hallita aineiston analyysia ja tehdä tulkintoja siitä, jos aineisto olisi liian suuri. Laadullisessa tutkimuksessa yritetään viedä ilmiön ymmärtäminen alkuperäistä käsitteellisemmälle tasolle ja tulkita tutkimusaineistoa tarkasti. (Ronkainen ym. 2014, 83.)

4.4 Tutkimuksen toteutus

4.4.1 Tutkimusaineiston keruu haastatteluilla

Toimintatutkimusta tehtäessä tärkeimpiä tiedonkeruumenetelmiä ovat osallistuva havainnointi ja havainnoin pohjalta kirjoitettu tutkimuspäiväkirja sekä haastattelu. Erilaista kirjallista materiaalia, kuten työryhmän kokouspöytäkirjoja, voi hyödyntää tutkimuksessa. Laadullisen aineiston lisäksi voidaan käyttää myös määrällistä aineistoa, kuten kyselylomakkeella kerättyä tietoa. (Huovinen & Rovio 2010, 104.) Tässä osallistavassa toimintatutkimuksessa tiedonkeruumenetelmiksi valikoituivat osallistuva havainnointi, haastattelu ja kyselylomake.

Haastattelu antaa toimintatutkijalle mahdollisuuden kenttätöön aikana syntyneiden havaintojen selventämiselle ja syventämiselle. Suorien kysymysten avulla tutkija voi hakea vastauksia tutkimusongelmiinsa. Haastattelu on ajankäytöllisesti toimiva ratkaisu toimintatutkimusta tehtäessä. Tässä toimintatutkimuksessa päädyttiin ryhmähaastattelujen tekemiseen juuri

ajankäytön ja käytännön toteutuksen helppouden vuoksi. Haastattelut olivat lomakehaastatteluja, joissa kysymysten muoto ja kysymysten esittämisjärjestys olivat ennalta määriteltäviä. Ryhmähaastattelun etuna on se, että haastattelut saadaan tehtyä yhdellä kertaa. Ryhmähaastattelua ei voida verrata yksilöhaastatteluun, sillä ryhmähaastattelu tuottaa erilaista tietoa verrattuna yksilöhaastatteluihin. Ryhmähaastattelussa mukaan tulevat ryhmätilanteiden vaikutukset. Ryhmädynamiikalla ja ryhmän jäsenten persoonallisuudella on vaikutusta haastatteluun. Ryhmähaastattelussa aremmat voivat saada tukea ryhmältä. Ryhmähaastattelun etuna on se, että ryhmä voi tukea muistamista ja korjata väärinymmärryksiä. (Huovinen & Rovio 2010, 109 - 111; Kananen 2014, 92.)

Tämän toimintatutkimuksen aineisto kerättiin kahdesta lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajille toteutetusta ryhmähaastattelusta. Ensimmäinen ryhmähaastattelu sijoittui tutkimuksen alkuvaiheeseen ja se toteutettiin Perhetalo Joutsikissa. Ryhmähaastatteluun osallistui viisi lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajaa. Alun perin haastateltavia oli määrä olla seitsemän, mutta kaksi työntekijää ei päässyt osallistumaan haastatteluun. Ensimmäisen ryhmähaastattelun tarkoituksena oli selvittää haastateltavien ajatuksia asiakaspalautteen keräämiseen liittyen ja myös ajatuksia siitä, mitä he toivoisivat kysyttävän asiakkailta palautelomakkeessa.

Toinen ryhmähaastattelu toteutettiin Teams -kokouksen avulla, koska COVID-19 -pandemian vuoksi työntekijät tekivät etätöitä huhtikuussa 2020, jolloin haastattelu toteutettiin. Toiseen ryhmähaastatteluun osallistui kuusi lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajaa. Jokainen haastatteluun kutsuttu oli läsnä toisessa ryhmähaastattelussa. Toisen ryhmähaastattelun tavoitteena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia asiakaspalautelomakkeen käytöstä ja kehittämisideoita lomakkeeseen liittyen.

Haastatteluista saatu aineisto purettiin haastattelujen jälkeen tekstimuotoon eli litteroitiin. Tekstimuotoon purettu haastattelu on tavanomainen laadullinen eli kvalitatiivinen aineisto, jota ei voida tai ei haluta saattaa numeeriseen muotoon. Tässä opinnäytetyössä haastatteluaineiston analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysia voidaan käyttää kaikkiin tekstimuodossa oleviin aineistoihin. Sisällönanalyysiä käyttämällä tarkoituksena on tuoda esiin tekstin ydin ja tehdä kuvauksesta tiiviimpi. Kehittämistyön raportissa tuodaan esiin joitakin esimerkkejä haastateltavien vastauksista, jotta lukijalle välittyy se, että haastattelut on todella tehty ja materiaali on olemassa. (Kananen 2012, 116; Rantala 2010, 111.) Tämän toimintatutkimuksen aineiston analyysi on kuvattu toimintatutkimuksen syklien yhteydessä. Toimintatutkimuksessa tulokset avataan jokaisen työpajan, haastattelun tai kyselyn jälkeen (Silvennoinen 2019).

4.4.2 Tutkimusaineiston keruu kyselylomakkeella

Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaan asiakkailta oli tarkoitus kerätä paperisella kyselylomakkeella henkilökohtaisesti palautetta lomakkeesta. Vallin (2015) mukaan paperinen kyse-

lylomake on perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kyselyllä haluttiin selvittää, miten asiakkaat olivat kokeneet palautelomakkeen, olivatko kysymykset olleet ymmärrettäviä ja saada ideoita lomakkeen jatkotyöstämiseen. Tutkimussuunnitelman mukaan tarkoituksena oli saada palautetta noin kymmeneltä asiakkaalta, jotka olivat käyttäneet palautelomaketta.

Toimintatutkimuksen tämän vaiheen kannalta haasteeksi muodostui COVID-19 -pandemia, minkä vuoksi asiakastapaamisia ei voitu järjestää koko organisaatiossa muutoin kuin puhelimitse tai videoyhteydellä. Tutkija joutui käyttämään omaa harkintaansa siinä, mitä ratkaisuja tekee tutkimuksen eteenpäin viemiseksi. Tässä toimintatutkimuksessa päädyttiin tekemään sähköinen Microsoft Forms -kysely, jota jokainen työyksikön jäsen pystyi välittämään eteenpäin omille asiakkailleen tekstiviestillä, Wilma-viestillä tai sähköpostilla. Valli tuo esiin sähköisten kyselylomakkeiden nousseen paperisten rinnalle, ja lomakkeisiin voi pyytää vastaamaan esimerkiksi sähköpostilla tai jakamalla linkkiä sosiaalisessa mediassa (Valli 2015, 84).

Palautekysely lähetettiin täysi-ikäisille asiakkaille, jotka olivat vastanneet palautekyselyyn syyskuun 2019 ja maaliskuun 2020 välillä. Linkki lähetettiin yhteensä 15 aikuiselle asiakkaalle. Lapsilta ei tässä opinnäytetyössä kerätty palautetta, sillä siihen olisi tarvinnut huoltajien luvan ja allekirjoituksen. Vastauksia palautekyselyyn tuli yhteensä neljä. Vastausprosentti oli 27 prosenttia.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta kyselyn kysymyksiä tulee suunnitella huolellisesti ja pohdita, mitä kyselyllä halutaan selvittää. Kysymysten sanamuodoilla on merkitystä ja epämääräisyyttä tulee välttää. Johdattelu kysymyksissä ei myöskään ole suotavaa. Kysymykset tulee suunnitella vastaamaan tutkimuksen tavoitteita ja tutkimusongelmaa silmällä pitäen. (Valli 2015, 85.) Tämän tutkimuksen otanta arvioitiin etukäteen pieneksi, minkä vuoksi päädyttiin kyselylomakkeeseen, jossa on avoimia kysymyksiä. Valli (2015, 106) nostaa avointen kysymysten etuna ja hyötynä esiin sen, että vastauksista voi saada hyviä ideoita. Muina etuina Valli näkee sen, että vastaaja voi tuoda mielipiteensä esiin perusteellisesti, ja avoimet kysymykset lisäävät mahdollisuuksia aineiston luokittelussa.

Toimintatutkimuksessa otannasta puhuttaessa ei voida Kanasen (2014, 47) mukaan puhua samoin kuin puhuttaisiin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Useimmiten kvantitatiivista kyselytutkimusta tehtäessä otos ja perusjoukko ovat otannan tärkeimpiä käsitteitä. Otannan tarkoituksena on, että perusjoukkoa kooltaan pienemmän otoksen vastauksista saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa. Jotta otanta olisi toimiva ja luotettava kvantitatiivisessa tutkimuksessa, on otanta-asetelman, tarkoituksenmukaisen otantamenetelmän ja vastaajien valinnan satunnaisuuden toteuduttava. (Vehkalahti 2008, 42 - 43.) Toimintatutkimuksessa puolestaan merkittävää on se, täyttääkö tutkittava ilmiön kannalta tutkittavat tunto-merkit. Kanasen mukaan satunnaistamista tärkeämpää on oikeiden tutkittavien valinta. (Kananen 2014, 48.)

Toimintatutkimuksessa tapausten tai informanttien valinnassa käytetään harkinnanvaraisuutta, minkä vuoksi käytetään termiä teoreettinen otanta, ei otos. Teoreettisen otannan kriteerit, vastaajien tai tapausten määrä ja otoskehikko määritellään. Tärkeintä on valita tutkimukseen heidät, joita ongelma tai ilmiö koskettaa. (Kananen 2014, 48.) Teoreettisen otannan muodostavat tässä toimintatutkimuksen kyselyssä ne, joista ollaan kiinnostuneita ja joita tutkimus koskee eli ne asiakkaat, jotka ovat käyttäneet jotain Perhetalo Joutsikin tarjoamista palveluista ja täyttäneet palautekyselyn. Asiakkaiden vastaukset olivat sanallisessa muodossa. Vastaukset analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Analysoitu aineisto on kuvattu Toimintatutkimuksen syklit -luvussa.

4.5 Palautelomakkeessa käytetyt mittarit ja menetelmät

Asiakaspalautelomakkeen kysymyksiin haluttiin tuoda monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Asiakaspalauteeseen luotiin väittämiä, joihin työyksikkö toivoi vastauksia ja mitkä nähtiin palvelun arvioinnin kannalta merkityksellisinä. Väittämien arvioimiseksi käytettiin Likert -asteikkoa. Palautelomakkeeseen haluttiin antaa asiakkaiden oman äänen esiin tuomiin, minkä vuoksi luotiin avoimia kysymyksiä ja tilaa niihin vastaamiseen. Avoimien kysymysten ja Likert -asteikon avulla voidaan saada tietoa palvelun vaikuttavuudesta.

4.5.1 Likert -asteikko

Erilaisia kyselyitä käytetään jatkuvasti laadun mittaamisessa. Arvioitaessa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipidettä tuotteen tai palvelun laadusta, ovat kyselyt siihen hyvä keino. Yksi yleisistä kyselyissä käytettävistä arviointimuodoista on Likert -asteikko. Likert -asteikon kehitti vuonna 1932 Rensis Likert. Alun perin Likert kehitti asteikon viisiportaiseksi, mutta jotkut käyttäjät venyttävät asteikkoa myös seitsemänportaiseksi. Likert -asteikolla vastaajat arvioivat esimerkiksi palvelun laatua tai tyytyväisyytensä korkeimmasta matalimpaan tai parhaasta heikoimpaan. Vastaajat voivat arvioida, ovatko he samaa mieltä vai eri mieltä tai pitääkö asteikon väittämä paikkansa vai ei. Likert -asteikon käyttämismahdollisuudet ovat monipuoliset, eikä sen käyttöön ole yhtä oikeaa tapaa. Tärkeintä asteikon luomisessa on, että arviointiasteikko olisi vähintään viisiportainen. (Allen & Seaman 2007.)

Boone & Boone tuovat artikkelissaan esiin Likertin kehittäneen kyseisen asteikon ratkaisuksi siihen, että asenteiden, luonteen ja persoonallisuuspiirteiden mittaaminen oli osoittautunut vaikeaksi. Likert halusi kuitenkin muuttaa edellä mainittujen ominaisuuksien mittaamisen kvantitatiiviseen, mitattavaan, muotoon. Boone & Boone tuovat esiin, vaikka laadulliset tutkimusmenetelmät ovat suosittuja, luottavat monet tutkijat edelleen asenteita ja persoonallisuuspiirteitä tutkiessaan ja analysoidessaan kvantitatiivisiin menetelmiin. Bertramin mukaan Likert -asteikon vahvuutena on se, että se on helppo rakentaa ja tuottaa erittäin todennäköisesti luotettavan mittakaavan. Bertram tuo esiin asteikon helppokäyttöisyyden ja helppolukuisuuden asiakkaan näkökulmasta. Heikkoutena asteikossa hän tuo esiin, että vastaajat saat-

tavat välttää äärimmäisiä vastausluokkia, hyväksyä joitakin väittämiä kyselyn tekijää miellyttääkseen tai voivat kuvailla itseään sosiaalisesti suotuisammassa valossa kuin todellisuudessa ovat. Tutkimuskäytössä heikkoudeksi Bertram nostaa sen, että tutkimus voi olla vaikeasti uusittavissa ja validiteetti vaikeasti näytettävissä. (Boone & Boone 2012; Bertram 2007.)

4.5.2 Vaikuttavuuden arviointi

Vaikuttavuudesta puhutaan nykypäivänä yhä enemmän (SOSTE 2020). Vaikuttavuus on yksinkertaisimmillaan sitä, että ihmisen elämänlaatu kohenee tai ongelma ratkeaa (Pelastakaa lapset 2020). Vaikuttavuuden arviointi pohjautuu theory-based-evaluation-arviointiperinteeseen. Vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi kuvaavat menetelmää paremmin, koska menetelmässä mitataan tulosta, vaikutusta ja vaikutuksen prosessia. Tärkeää on tarkastella, mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä. Kun kysymyksellä selvitetään, miten jokin tietty interventio on tuottanut prosessin myötä tuloksen, voidaan puhua vaikutuskysymyksestä. Vaikutuskysymyksissä ollaan kiinnostuneita tulosten syy-seuraussuhteesta, josta tieteessä käytetään nimeä kausaiteetti. Intervention vaikutukset voivat olla positiivisia tai negatiivisia, ennakoituja tai ennakoimattomia ja tahallisia tai tahattomia. (Dahler-Larsen 2005, 7.)

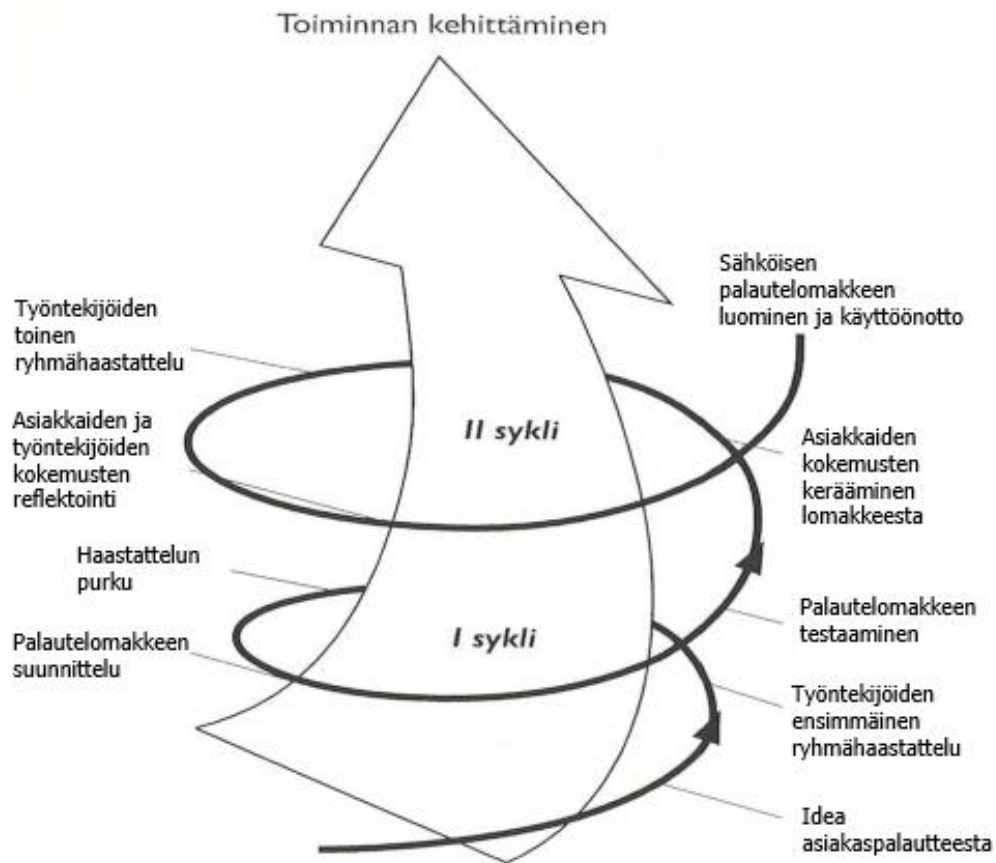
Vaikuttavuuden arvioinnissa arviointi kohdistuu erityisesti selityksiin. Kokonaisarvioinnin sijaan fokuksena on saada selville, mikä interventio, milloin, miten ja millä edellytyksillä on vaikuttanut. Vaikutuskysymysten avulla voidaan myös selvittää, miten interventio toimisi paremmin. Arvioitaessa ja mallinnettaessa jonkin intervention vaikutuksia, mitataan ja kuvataan silloin toiminnalla aikaan saatuja muutoksia. Vaikuttavuus kuvaa intervention tai toiminnan haluttujen tuloksien ja vaikutusten saavuttamista. (Dahler-Larsen 2005, 18; SOSTE 2020.)

5 Toimintatutkimuksen syklit

5.1 Tutkimuksen käynnistyminen

Opinnäytetyö käynnistyi keväällä 2019. Opinnäytetyön idea syntyi tarpeesta luoda asiakaspautejärjestelmä uuteen organisaatioon ja työyksikköön. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelualue oli uusi ja juuri aloittamassa toimintaansa, ja myös palvelualueen esimiehet olivat sitä mieltä, että asiakkailta on kerättävä palautetta. Esimiesten toiveena oli, että asiakkaiden palautteiden tyytyväisyysnäkökulman lisäksi palautteiden avulla uusi palvelualue voisi saada dokumentaatiota lapsiperheiden hyvinvoinninohjauksen vaikuttavuudesta ja työmuodon tarpeellisuudesta.

Toimintatutkimus eteni sykleittäin ja sisälsi eri vaiheita. Kuviossa 2 on avattu toimintatutkimuksen spiraaliin tämän toimintatutkimuksen tärkeimmät vaiheet. Toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan reflektointia on tapahtunut useassa eri kohdassa tutkimuksen aikana.



Kuvio 2: Toimintatutkimuksen syklit (mukaillen Heikkinen ym. 2010, 81)

5.2 Ensimmäinen työryhmän haastattelu

Tutkimuksen käytännön toteutuksen ensimmäinen vaihe alkoi huhti-toukokuun vaihteessa 2019, jolloin työyhteisössä päätettiin, että asiakaspalautelomake on luotava nopealla aikataululla. Perhetalo Joutsikin työntekijöille eli lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajille pidettiin toukokuussa 2019 ryhmähaastattelu, jonka tarkoituksena oli selvittää työryhmän jäsenten ajatuksia, toiveita ja ideoita asiakaspalautteen suunnittelua varten. Ryhmähaastattelu mahdollisti sen, että työntekijät saivat tuoda mielipiteitään esiin ja jokainen pääsi osallistumaan kehittämistyöhön. Tutkijan näkökulmasta nopea aikataulu toi jonkin verran haasteita, koska kysymykset haastatteluun ja haastattelutilanteen fasilitointi tapahtuivat lyhyellä varoitusaajalla.

Toimintatutkimuksessa tutkija on usein osa yhteisöä. Tässä tutkimuksessa tutkija oli osa kyseistä työyhteisöä, mutta haastattelutilanteessa objektiivinen haastattelija. Alun perin haastateltavia piti olla seitsemän, mutta haastattelupäivänä paikalla oli viisi haastateltavaa. Haastattelu toteutettiin tilassa, jossa jokainen pääsi istumaan ja keskustelemaan saman pöydän ääreen nähdessä toisensa. Haastattelutilannetta rentouttamaan oli tarjolla kahvia ja pientä välipalaa. Haastattelu nauhoitettiin kahden eri kännykän äänitallenneohjelmalla, jotta varmistui, että haastattelu varmasti dokumentoituu.

5.3 Ensimmäisen ryhmähaastattelun analysointi

Ensimmäisessä ryhmähaastattelussa oli tavoitteena kartoittaa työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia asiakaspalautteen keräämisestä ja selvittää heidän odotuksiaan asiakaspalauttejärjestelmää kohtaan. Litteroitua tekstiä oli kahdeksan sivua.

Haastatteluun osallistuvista jokaisella oli kokemusta asiakaspalautteen keräämisestä. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajat keräsivät asiakkailta suullista palautetta yksilötyössä. Ryhmämuotoisesta toiminnasta kerättiin palautetta erilaisilla paperisilla lomakkeilla.

”Ollaan kerätty paperisia versioita, mutta tällä hetkellä ei kerätä muuta kuin suullisesti tapaamisten loppuksi palautetta tietenkin. Paitsi ryhmistä kerätään paperiversiot.” H1

”Ei tässä työssä, mutta sitten se suullinen palaute mitä nyt sitten aina on ehkä vähän niin kuin väliarviona kerätty, ollaanko menossa oikeaan suuntaan.” H3

Jokainen haastatteluun osallistunut työntekijä piti palautteen keräämistä merkityksellisenä. Työntekijät nostivat esiin, että palautelomakkeen tulisi olla asiakkaille helppo täyttää, mutta myös sellainen, jonka keräämiseen ei mene työntekijöiltä kohtuuttomasti aikaa.

Vastauksista nousi esiin palautteen olevan merkityksellistä työn vaikuttavuutta arvioitaessa sekä oman työn kehittämisen kannalta. Merkityksellisyyden lisäksi haastattelussa kysyttiin, vaikuttaako asiakaspalautteen saaminen työn mielekkyyteen ja työssä jaksamiseen. Vastauksista nousi esiin, että sekä positiivinen että negatiivinen palaute auttaisivat oman työn kehittämisessä.

”Mun mielestä auttaa. Jos se on positiivista se palaute, tietää tehneensä oikein ja vahvistaa sitä, mitä tekee... Ja sit taas oppii niinku niistä, jos tulee jotain negatiivista tai kehitettävää, tietää sitten, mitä vois tehdä paremmin... Ja että se tulee niin kuin muutenkin kuin puheen tasolla se palaute. Että siitä tulee niinku jotain, mitä voi viedä ylemmille tahoille...” H1

”Tavallaan se negatiivinen palaute, että vaikka se kirpaisee, niin kyllä sen vaikutus on tietysti silti todennäköisesti positiivinen, jos sen osaa ottaa vastaan ja kehittää sitä työtänsä ja toimintatapojaan.” H4

Haastattelussa kysyttiin työntekijöiltä ajatuksia siitä, mitä palautelomakkeessa olisi hyvä kysyä esimerkiksi aikaisempien palautekyselyiden pohjalta sekä selviteltiin, minkälaisia kysymyksiä työntekijät ovat suullisesti kysyneet palautekeskusteluissa. Vastaajista kaksi nostivat esiin, että olisi hyvä kysyä, mikä työssä auttoi. Kaksi vastaajaa ehdotti kysymyksiin kehittämisenäkökulmaa, jotta asiakkaat voivat ehdottaa, miten palvelua ja työtä tulisi kehittää. Yhden vastaajan mielestä olisi hyvä selvittää, miten asiakas on nähnyt muutoksen omassa tilanteessaan.

Suullisesti kerättävästä palautteesta työntekijät kertoivat pyrkivänsä selvittämään, mistä asiakkaat ovat kokeneet hyötyneensä ja millä tavalla. Perheen tilanteessa tapahtuneista muutoksista työntekijät kysyivät myös suullista palautetta.

Työyhteisön sisällä ei ollut systemaattisesti käyty läpi asiakkaspalautteita, mistä nousi esiin kysymys, tulisiko palautteita käsitellä työyhteisössä tai esimiehen kanssa. Haastattelijat suhtautuivat myönteisesti siihen, että palautteita käsiteltäisiin esimerkiksi kootusti työyhteisön sisällä.

”...se vois vahvistaa niitä oppimiskokemuksia sitten kuitenkin ja kehittämistäkin. Ja tottakai kaikki hyvä palaute, kun sitä jakaa... vahvistaahan se niinku kaikkea, mutta voishan sieltä tulla niitä oppimiskokemuksia.” H3

Selvitettäessä haastateltavien mielipiteitä, mikä olisi hyvä tapa kerätä asiakkaspalautetta, palautteen dokumentointi nousi esiin, ettei palaute jäisi pelkästään suulliseksi. Työntekijät toivoivat, että lomake voisi olla sähköinen, jotta tulokset saataisiin helpommin käsiteltyä kuin esimerkiksi paperisella lomakkeella. Palautelomakkeen helppokäyttöisyys niin työntekijän kuin asiakkaan kannalta koettiin tärkeänä.

Haastateltavat saivat kertoa omia ajatuksiaan ja tuntemuksiaan asiakkaspalautejärjestelmän kehittämiseen liittyen. Jokainen toi esiin positiivisia ajatuksia palautteen keräämisestä esimerkiksi työn vaikuttavuuden esiin tuomisen näkökulmasta ja asiakkaiden mielipiteiden kuulemisesta. Sopivaa kysymysmäärää mietittäessä haastateltavista kolme vastasi kysymysmääräksi sopivan olevan viisi kysymystä. Muut haastateltavat eivät tuoneet esiin muita vaihtoehtoja kysymysmääräksi.

Haastattelun lopuksi kysyttiin, kuinka todennäköisesti työntekijät keräisivät asiakkaspalautetta. Jokainen haastateltavista aikoi kerätä työssään asiakkaspalautetta, jos olisi olemassa yhtenäinen käytäntö asiakkaspalautteen keräämistä varten.

5.4 Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu

Ryhmähaastattelun jälkeen perustettiin työryhmä, joka alkoi suunnitella asiakaspalautelomaketta. Työryhmään kuuluivat tutkijan lisäksi kaksi lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajaa, jotka halusivat osallistua lomakkeen suunnitteluryhmään, sekä Perhetalo Joutsikin esihenkilö. Suunnittelutyöryhmän kanssa tehtiin asiakkaita ja työyhteisöä palveleva asiakaspalautelomakkeen paperinen versio toukokuussa 2019. Asiakaspalautelomakkeeseen haluttiin monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä asiakkaiden saamaan palveluun liittyen. Lomakkeessa asiakkaat arvioivat muun muassa saamansa palvelun oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta numeerisesti Likert -asteikolla. Palvelun ja toimintojen vaikuttavuutta haluttiin selvittää avoimilla kysymyksillä, jotka linkittyivät Likert -asteikon kysymyksiin. Lisäksi heille annetaan mahdollisuus esittää kehittämisideoita palveluntarjoajalle eli Perhetalo Joutsikille.

LAPSIPERHEIDEN HYTE/ ASIAKASPALAUDE VARHAISEN TUEN PERHEOHJAUksesta

Vastaaja:

Lapsi ☐

Aikuinen ☐

Arvioimani palvelu:

Perheohjaus ☐

Ryhmätoiminta ☐

K-O ☐

Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto saamastasi palvelusta.

1 Täysin eri mieltä, 2 Osittain eri mieltä, 3 Ei samaa, eikä eri mieltä, 4 Osittain samaa mieltä, 5 Täysin samaa mieltä

Sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti.	1	2	3	4	5
Tapaamisilla keskityttiin oikeisiin asioihin.	1	2	3	4	5
Luotin työntekijöiden ammattitaitoon.	1	2	3	4	5
Koin saamani palvelun edistävän hyvinvointiani.	1	2	3	4	5
Voisin suositella saamaani palvelua muille.	1	2	3	4	5

Kuvio 3: Palaute lomakkeen Likert -asteikko

Kyselylomakkeen väittämät ja avoimet kysymykset ovat vaikutuskysymysorientoituneita, sillä ne eivät suoraan täytä vaikutuskysymysten kriteeristöä. Kysymysten ja väittämien avulla voidaan saada selville, miten palvelu on vaikuttanut asiakkaan tilanteeseen ja mikä työskentelyssä on tai ei ole auttanut. Asiakkailta on mahdollista antaa ideoita palvelun ja toiminnan kehittämiseksi, mitä työyhteisö voi hyödyntää palveluja kehittäessään.

Mikä auttoi?

Mikä ei auttanut?

Miten meidän tulisi kehittää palvelua?

Kuvio 4: Palautelomakkeen avoimet kysymykset

5.5 Palautelomakkeen testaamisvaihe

Asiakaspalautelomake otettiin käyttöön välittömästi sen valmistuttua. Tämän opinnäytetyön ja toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluen asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen eteni vaiheittain. Asiakaspalautelomakkeen testaaminen käytännössä alkoi toukokuussa 2019, kun paperinen lomake luotiin ryhmähaastattelun ja suunnittelutyöryhmän kokoontumisen jälkeen. Testaamisvaiheessa työntekijät käyttivät lomaketta asiakkaiden kanssa työskennellessään esimerkiksi tehdessään väli- tai loppuarviointeja perheiden yksilökohtaisessa työskentelyssä tai arvioidessaan lyhytkestoisten ryhmien sujumista.

Testaamisvaiheessa, joka kesti toukokuusta 2019 maaliskuuhun 2020, työntekijät pyrkivät käyttämään palautelomaketta aktiivisesti. Testaamisvaiheen aikana asiakkailta takaisin saatuja palautelomakkeita tilastoitiin yhteensä 61 kappaletta. Palautteista 38 oli aikuisten palautteita, joista yksilömuotoisesta työskentelystä perheen kanssa oli 26, avoimesta toiminnasta 8 ja ryhmätoiminnasta 4. Lapsilta palautelomakkeita oli palautunut 23, joista 14 oli perheen kanssa tehtävästä yksilömuotoisesta työstä ja 9 oli ryhmätoiminnasta. (Joutsikin asiakaspalaute-tilasto 2019-2020.)

5.6 Palautelomakkeen arviointi ja kehittäminen

Testaamisvaiheen jälkeen tavoitteena oli saada palautelomakkeen käyttäjiltä palautetta lomakkeen toimivuudesta tai toimimattomuudesta. Tarkoitus oli selvittää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia asiakaspalautelomakkeesta ja sen jälkeen arvioida, tarpeen mukaan kehittää ja viedä sähköiseen muotoon.

5.6.1 Asiakkaiden kokemukset palautelomakkeesta

Asiakkailta oli tarkoitus alun perin kerätä kokemuksia asiakaspalautelomakkeesta henkilökohtaisella tapaamisella paperisen kyselylomakkeen avulla. Ajankohtana, jona kysely oli tarkoitus toteuttaa, oli Suomessa meneillään poikkeustila COVID-19 -pandemian eli koronaviruksen vuoksi. Poikkeustilan aikana kaikki asiakastapaamiset siirrettiin toteutettavaksi puhelimitse tai videokeskustelujen kautta tapahtuviksi, ja työntekijät siirtyivät tekemään etätyötä. Asiakkaiden palaute päädyttiin keräämään sähköisellä kyselylomakkeella, joka toteutettiin Microsoft Formsilla. Kyselylomakkeen täyttäminen onnistui niin tietokoneella kuin matkapuhelimellakin anonyymisti. Asiakkaat eivät olleet tunnistettavissa vastausten perusteella.

Perhetalo Joutsikin lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajat, joita oli huhtikuussa 2020 sähköistä kyselyä tehtäessä töissä seitsemän, lähettivät linkin palautekyselyyn omille asiakkailleen tekstiviestitse, Wilma-viestin kautta tai sähköpostitse. Sähköinen kyselylomake sisälsi viisi avointa kysymystä sekä kaksi kuvaa asiakaspalautelomakkeesta, jotta asiakkaat muistivat, mitä kysymyksiä asiakaspalautelomake sisälsi. Kysymysten lukumäärän rajaamisesta viiteen päädyttiin, jotta vastaaminen ei tuntuisi asiakkailta liian kuormittavalta. Asiakkaalta kului lomakkeen täyttämiseen noin viisi minuuttia, mikä kävi ilmi Microsoft Forms -vastausten yhteenvedosta.

Tutkimussuunnitelman mukaan asiakkaiden vastauksia oli tarkoituksena saada kymmenen. Vaikka Perhetalo Joutsikin työntekijät olivat laittaneet kyselyn asiakkailleen, ei vastauksia tullut kuin neljä. Avoimet kysymykset jätetään usein helposti vastaamatta, mikä saattoi olla yksi syy vastausten vähäisyyteen (Valli 2015, 106). Vehkalahden (2008, 48) mukaan kyselymäärien kasvaessa jatkuvasti on vastaajien keskuudessa alkanut ilmetä vastausväsymystä. Vastausväsymys tuli esiin tässä tutkimuksessa, sillä kyselyä asiakkailleen välittäneet työntekijät kertoivat ihmisten olevan väsyneitä, koska Suomessa olevan poikkeustilan vuoksi vanhemmat joutuvat vastaamaan muun muassa Wilma -kyselyihin normaalia enemmän.

Jokainen vastaajista koki palautelomakkeen väittämät ja kysymykset selkeiksi ja helposti ymmärrettäviksi. Kun kysyttiin, oliko jokin kysymys tai väittämä haastava, yksi vastaajista oli kokenut haastavaksi kysymyksen siitä, mikä ei auttanut työskentelyssä.

"Mikä ei auttanut" -kysymys oli haastava pohdittava." H1

Kysyttäessä, saivatko asiakkaat annettua lomakkeella haluamansa palautteen työntekijöille, vastauksissa oli jonkin verran hajontaa. Muun muassa henkilökohtainen palaute työntekijälle oli asiakkaan kokemuksen mukaan jäänyt niukaksi.

"Suunnilleen, henkilökohtainen palaute jäi tosin niukaksi." H2

Kyselyn avulla selvitettiin asiakkaan näkemystä siitä, onko lapsen mahdollista täyttää asiakaspalautelomaketta. Jos asiakkaan lapsi oli täyttänyt asiakaspalautelomakkeen, kysyttiin kokemuksia siitä. Asiakkaat nostivat esiin, että aikuisen olisi hyvä olla mukana lomaketta täyttäessä ja avaamassa joitakin osioita lomakkeesta. Kyselyssä nousi esiin, että teini-ikäinen lapsi oli täyttänyt asiakaspalautteen ripeästi ja vastaaja arveli teinin tottuneen vastaavien lomakkeiden täyttämiseen.

"Hyvin meni, teini täytti sen hyvinkin vauhdikkaasti. Tottunut ilmeisen hyvin vastaavien lomakkeiden täyttämiseen." H1

"Pienten lasten kohdalla ei ainakaan ja isompienkin kanssa aikuisen tulisi olla mukana. Jos haluatte alle kouluikäisten tai 1.-3.-luokkalaisten palautetta, laittakaa heille ko. lomakkeen toiselle puolelle hymynaamavaihtoehtoja ja muutama todella selkeä kysymys: tykkäsitkö tapaamisesta, tulisitko uudelleen jne." H3

On, kun tarvittaessa selittää vähän joitakin kohtia" H2

Asiakkailta kysyttiin lopuksi ideoita palautelomakkeen ja asiakaspalautteen keräämisen suhteen. Vastauksista nousi esiin, että palautetta voisi jatkossa antaa nimettömästi, koska aikaisemmin vastaajat olivat mahdollisesti täyttäneet lomakkeen työntekijän ollessa läsnä. Yksi vastaajista toivoi, että lomakkeen tekstiasua muokattaisiin asiakasystävällisemmäksi, ettei se olisi virkamieskielinen. Vastaaja toi esiin, että sanoja palvelu ja asiakas tulisi välttää.

"Lyhyt lomake palvelee varmasti heti siinä tilanteessa. Kuitenkin, jos haluatte kattavampaa palautetta esim. niiltä jotka ovat asiakkaina vuoden/vuosia, heille kannattaisi tehdä sähköinen kysely kerran vuodessa ja seurata toimintaa siitä kautta. Avokysymykset voisi muotoilla lähestyttävimmiksi ja välttää ei-sanoja. Esim. Mikä tapaamisissa tai keskusteluissa erityisesti auttoi sinua? / Oliko tapaamisissa tai keskusteluissa jotakin, josta et saanut "kiinni" tai et kokenut omaksesi / teidän perheellenne sopivaksi? Miten voisimme kehittää perheohjausta eteenpäin - missä voisimme parantaa? Ylipäätään asiakkaille tarjotetuissa lomakkeissa kannattaa viimeisiin asti välttää sanoja "asiakas" ja "palvelu", ja käyttää esim. juurikin ko. palvelun sitä nimeä, jonka asiakas tunnistaa. Ottaisin myös otsikosta pois "lapsiperheiden hyte". Jos sen on oltava lomakkeessa, niin sitten suluissa varsinaisen otsikon jälkeen. Kaikki viralliset lyhennelmät ja virkamiessanat kuulostavat asiakkaille vain, no, virkamiesmäiseltä ja etäännyttävältä." H3

"Ehkä nimettömänä tulisi totuudenmukaisempaa kritiikkiä, jos sellaiseen olisi tarvetta (itsellä ei ollut)" H1

5.6.2 Työntekijöiden kokemukset palautteen keräämisestä

Asiakkaiden käyttökokemusten lisäksi myös työntekijöiden mielipiteillä ja kokemuksilla asiakaspalautelomakkeesta on merkitystä. Toisessa ryhmähaastattelussa kerättiin työyhteisön jäseniltä palautetta asiakaspalautelomakkeen koekäytöstä sekä kehittämisideoita siihen ennen lomakkeen lopulliseen muotoon saattamista. Toinen ryhmähaastattelu oli tarkoitus järjestää tutkimussuunnitelman mukaan Perhetalo Joutsikissa, kuten ensimmäinenkin haastattelu, mutta toteutustapaa muokattiin COVID-19 -pandemian vuoksi. Toinen ryhmähaastattelu siirrettiin toteutettavaksi Teams -kokouksena. Teamsissa haastattelun nauhoitus voidaan tehdä video- ja äänitallenteena. Haastattelu litteroitiin ja analysoitiin sen jälkeen sisällönanalyysin avulla.

Toisen ryhmähaastattelun tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia koekäytössä olleesta paperisesta asiakaspalautelomakkeesta. Jokainen haastateltava oli käyttänyt palautelomaketta asiakaspalautteen keräämiseen. Palautteita oli kerätty asiakastapaamisilla tai lähetetty postitse asiakkuuden päätyttyä. Jotkut haastateltavat toivat esiin, että postitse lähetettäessä palautelomakkeita ei palautunut.

”Kyllä olen käyttänyt. Olen antanut kotikäynneillä asiakkaille palautelomakkeen jopa kesken asiakkuuden sekä sitten asiakkuus on päättynyt. Tai sitten olen lähettänyt sen postitse.” H2

”...mitä laitoin postissa menemään, niin ne sitten kyllä jäivät sille tielleen. Että riippuen perheen jaksamisesta se ei ehkä välttämättä oo se paras. Yks lappu lisää jääkaapin oveen.” H6

Kysyttäessä asiakkaiden suhtautumisesta palautelomakkeeseen ja palautteen keräämiseen, työntekijöiden kokemusten mukaan suhtautuminen oli ollut myönteistä. Kukaan ei kertonut negatiivisista kokemuksista palautteen keräämiseen liittyen.

”Perheet on mun mielestä suhtautuneet siihen lomakkeeseen tosi hyvin. Sit aina kun lapsilta pyytää sen palautteen, niin siinä huomaa sen, että mikä sen lapsen senhetkinen fiilis on, vaikuttaa aika paljon siihen lomakkeen täyttämiseen.” H5

”Ja siis sehän on keino vastata perheiden toiveisiin ja tarpeisiin, kun siitä on tällöinen fakta sitten olemassa.” H6

Haastateltavien mukaan lomakkeen väittämät ja kysymykset oli ymmärretty pääsääntöisesti hyvin. Lapsille oli ollut haastava vastata väittämään palvelun nopeasta saatavuudesta. Väittämä ”koin saamani palvelun edistävän hyvinvointiani” oli herättänyt kysymyksiä joissakin asiakkaissa.

Kysyttäessä työntekijöiden omia kokemuksia saamastaan asiakaspalautteesta, he kertoivat kokeneensa sen positiivisena. Positiivisen palautteen saaminen omasta työstään ja asiakkaiden antamat kehitysehdotukset nousivat esiin vastauksissa.

”Ihanalta on tuntunut saada sitä asiakaspalautetta ja se on vahvistanut omaa ammatillista identiteettiä, kun olen saanut hyvää positiivista palautetta. Ja tunne siitä, että jotain on tehty oikein.” H2

”Musta on ollut kiva, että perheet on laittanut sinne myös niitä kehittämisideoita, koska nyt tehdään aika paljon itsekseen töitä, niin ei välttämättä saa sitä palautetta keltään. Niin on ollut tosi kiva, kun asiakkaat on laittanut myös niitä kehittämis ehdotuksia.” H5

Palautelomakkeita ei ollut käyty työyhteisön sisällä läpi esimerkiksi tiimikokouksissa. Palautelomakkeiden vastaukset oli koottu osavuositain yhteen ja laitettu työyhteisön jäsenten nähtäväksi tietokoneelle työyhteisön sisäiseen kansioon. Haastateltavat innostuivat haastattelun aikana siitä, että palautteita voisi alkaa käydä läpi yhdessä.

Haastateltavien ehdotuksia siihen, mitä vielä tulisi kysyä asiakaspalautelomakkeessa, tuli asiakkaan osallisuuteen liittyen.

”Meillähän tuli mieleen se... että hyväksyn antamani palautteen käytön nimettömänä Perhetalo Joutsikin markkinoinnissa.... Ja yheltä asiakkaalta tuli aivan tosi hyvä idea siihen... ..tuonne vois lisätä vielä sen, että saako minua pyytää niinku mukaan kertomaan tästä työskentelystä. Et jos me ollaan vaikka vanhempainilloissa tai missä ollaankaan, niin että asiakasta sais pyytää mukaan sinne, niin sen vois kysyä tossa samassa.” H4

”Voisko se olla jotenkin sentyyppinen kysymys, että mikä ikään kuin ohjais siihen osallisuuteen, et se jotenkin kattais niinku senkin, että olisitko kiinnostunut jatkossa osallistumaan johonkin niinku ylipäättäänkin meidän toimintoihin. Kun me aina sitten pohditaan näissä suunnitteluissa, että oiskohan innokkaita vanhempia ja mistähän niitä löytäis.” H3

Haastattelun lopuksi haastateltavilta kysyttiin vielä kommentteja palautelomakkeeseen liittyen. Haastateltavat nostivat esiin, että toivoisivat sähköistä kyselylomaketta, jotta vastausten kerääminen ja tulosten analysointi olisivat helpompia ja nopeampia.

5.7 Sähköisen kyselylomakkeen luominen ja tutkimusraportin kirjoittaminen

Kehittämistyön viimeisessä vaiheessa oli tarkoitus osallistaa työyhteisöä ja miettiä, miten koekäytössä ollutta lomaketta tulee muokata ennen kuin se viedään sähköiseen muotoon.

Muokkaamisessa otetaan huomioon niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kokemukset asiakaspalautelomakkeesta. Palautteiden ja kehittämisehdotusten huomioimisen jälkeen uusi, valmis lomake viedään sähköiseen muotoon.

Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaan sähköinen palautelomake oli tarkoitus toteuttaa Webropol -kyselynä, mutta lopulliseksi toteutuslueksi valikoitui Microsoft Forms, koska sen käyttö osoittautui toimintatutkimuksen aikana sujuvaksi. Tutkijan näkökulmasta Microsoft Forms -lomakkeiden ulkoasu miellytti myös enemmän, mikä vaikutti valintaan. Sähköisen kyselyn tavoitteena on tehdä palautteen antamisesta helpompaa ja vaivattomampaa asiakkaille. Työyhteisön jäsenten näkökulmasta sähköinen lomake on käytännöllisempi ja linkin jakaminen kyselyyn onnistuu helposti. Linkkiä voivat jakaa kaikki työyhteisön jäsenet. Microsoft Forms -lomake toimii mobiiliversiossa ja tietokoneella, mikä sujuvoittaa lomakkeen täyttämistä asiakkaan näkökulmasta.

Sähköiseen versioon liitettiin Järvenpään kaupungin uuden brändin mukaiset logot ja myös lomakkeen värimaailmassa huomioitiin brändin mukainen väritus. Uusi brändi ja Luonnotar -logo otettiin käyttöön loppuvuodesta 2019 (Helsingin sanomat 2019b). Paperiseen versioon verrattuna sähköisen lomakkeen ulkoasu oli houkuttelevampi. Työyhteisössä annettiin positiivista palautetta lomakkeen ulkoasusta.

Asiakailta saadun palautteen perusteella muokattiin yhtä avointa kysymystä selkeämmäksi. Yhden asiakkaan vastauksissa ehdotettiin, että ei-kysymyksiä (mikä ei auttanut) tulisi välttää ja toinen asiakas nosti saman kohdan esiin kysyttäessä, oliko jokin väittämä tai kysymys vaikea ymmärtää. Kyseinen kysymys muokattiin muotoon ”mitä olisit toivonut tehtävän toisin”.

Kysymyksiä muokattiin alkuperäisestä testiversiosta jonkin verran. Työnkuva oli muuttunut yksikössä joiltakin osin ja esimerkiksi alkuperäisessä lomakkeessa ollut K-0 poistettiin kokonaan lomakkeesta, koska K-0 ei kuulu enää Perhetalo Joutsikin toimintaan muutoin kuin verkostoyhteistyön merkeissä. K-0 on koulukiusaamiseen puuttuva hanke (Aseman lapset 2020b). Työntekijöiden nimike oli muuttunut testaamisvaiheen aikana varhaisen tuen perheohjaajasta lapsiperheiden hyvinvoinninohjaajaksi, minkä vuoksi varhaisen tuen perheohjaus jätettiin uudesta lomakkeesta pois. Organisaation tarjoama avoin palvelu oli lisääntynyt merkittävästi kuluneen vuoden aikana, minkä vuoksi se lisättiin arvioitaviin palveluihin. Työyhteisön sisältä nousi esiin ehdotus, että arvioitavat palvelut voisi avata lomakkeeseen esimerkein, jotta asiakkaat hahmottaisivat paremmin, mistä palvelusta on milloinkin kyse. Esimerkit lisättiin sähköiseen lomakkeeseen.

Kun Perhetalo Joutsikin lähiesimies ja työntekijät olivat hyväksyneet sähköisen palautelomakkeen, lähetettiin lomake nähtäväksi kaupungin tietohallintoon, koska haluttiin varmistua, että tietosuojaan liittyvät seikat olivat huomioitu. Asiakkaan tietosuojan näkökulmasta lomaketta

muutettiin tietosuojavastaavan palautteen pohjalta, ja lomakkeeseen nostettiin esiin, että asiakkaiden ei tule kertoa henkilökohtaiseen asiointiin liittyviä asioita lomakkeessa.

Toimintatutkimuksen etenemisestä tehtiin kirjallinen raportti, tämä opinnäytetyö, jossa kuvataan toimintatutkimus kokonaisuudessaan. Anttilan (2005) mukaan tutkimusraportti ei ole kuitenkaan tärkein lopputulos, vaan käytännöllinen tulos on merkityksellisin.

Tutkimusraportissa kehittämistyön vaiheet kuvattiin tarkasti, jotta lukijalle välittyy, mitä on tutkittu, mistä aineisto on muodostunut ja miten tutkimus on edennyt. Kirjallisessa raportissa tuotiin esiin tutkimukseen liittyvää teoriaa ja avattiin tutkimuksen keskeisiä käsitteitä. Tutkimusraportissa tuotiin näkyviin toimintatutkimuksen tuotos eli valmis asiakaspalautekysely.

6 Johtopäätökset

Tämän toimintatutkimuksen tavoitteena ja tehtävänä oli luoda asiakaspalautejärjestelmä Perhetalo Joutsikkiin. Tehtävä oli selkeä alusta asti, mutta tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja tutkimuskysymykset selkenivät tutkimuksen edetessä. Toimintatutkimuksen tekeminen kesti yli vuoden ja siihen kuului monta eri vaihetta.

Osallistavassa toimintatutkimuksessa haluttiin saada asiakkaat ja työntekijät osallisiksi prosessissa. Heidän mielipiteidensä avulla haluttiin saada vastauksia kysymyksiin, jotka nousivat esiin tutkimuksen aikana. Tutkimuskysymykseen, millainen asiakaspalautekysely palvelee Perhetalo Joutsikin asiakkaita ja työntekijöitä, vastauksista nousi esiin, että haluttiin kysely, joka ei kuormita kumpaakaan osapuolta. Perhetalo Joutsikkiin haluttiin asiakaspalautejärjestelmä, joka ei vie työntekijöiden aikaa liikaa, mutta joka on asiakkaille helppokäyttöinen. Lomakkeesta ei haluttu luoda monimutkaista tai liian pitkää, jotta asiakkaat jaksaisivat täyttää sen.

Kun tutkimuksessa selvitettiin, mitä asioita Perhetalo Joutsikin asiakaspalautteella halutaan selvittää, tuli esiin erilaisia näkökulmia. Työntekijät toivat esiin, että he haluaisivat käyttää asiakaspalautetta oman työnsä arvioinnissa ja kehittämisessä sekä välittäessään tietoa työstä ja sen sisällöstä ylemmille tahoille. Työntekijät olivat kiinnostuneita saamaan tietoa onnistumisista asiakastyössä, mutta myös niistä tilanteista, joissa ei olla onnistuttu asiakkaiden mielestä.

Selvitettäessä, millä tavoin asiakaspalautetta voi hyödyntää työyhteisössä, nousi esiin työn kehittämisen näkökulma. Työntekijöiden haastatteluissa nousi esiin, että onnistumisia ja epäonnistumisia esiin nostettaessa tapahtuu oppimista. Työn vaikuttavuuden, hyödyllisyyden ja laadun näkökulma tulivat esiin. Työntekijöiden vastauksien perusteella työntekijöillä oli kiinnostusta siihen, miten työskentely on vaikuttanut perheen tai henkilön tilanteeseen. Vaikut-

tavuusnäkökulmasta työtä ja sen merkityksen perustelua voidaan viedä eteenpäin esimerkiksi esimiestasolla.

Asiakkaiden saaman palvelun laatu muodostuu pienistä asioista, minkä vuoksi organisaation tulee hioa pieniä yksityiskohtia jatkuvasti parantaakseen laatua. Reinbothin mukaan on tärkeää ennaltaehkäistä virheitä ja kehittää ja käyttää itsearviointimenetelmiä. Asiakaspalautteen avulla saadaan tietoa, miten asiakkaat ovat kokeneet saamansa palvelun laadun ja vaikuttavuuden sekä miten palvelua voidaan kehittää jatkossa. Reinboth tuo esiin sen, että palveluiden laatua ei ole yhtä helppo arvioida kuin jotain tuotetta. Reinbothin mukaan laatua arvioitaessa kokemukset voivat olla subjektiivisempia ja pohjautua yksilön arvomaailmaan sekä mielenkiinnon kohteisiin. Asiakaspalvelun laatua kehitettäessä on tärkeää, että tieto tai palaute on jokaisen siitä hyötyvän tavoitettavissa. Työntekijöiden ja johtajien tulee dialogisen toimintatavan ja organisaation vuoropuhelun avulla käsitellä tietoa, jota asiakkailta saadaan. (Reinboth 2008, 52, 92 - 96.)

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyi Perhetalo Joutsikin sähköinen asiakaspalautelomake. Opinnäytetyöprosessin aikana palautelomaketta testattiin, minkä jälkeen lomakkeen käyttäjien, niin työntekijöiden kuin asiakkaiden, kokemuksia kerättiin. Työntekijöiden ja asiakkaiden vastausten analysoinnin jälkeen tehtiin sähköinen kyselylomake asiakkaille (Liite 5.), minkä otimme käyttöön työyhteisössämme toukokuussa 2020. Sähköinen kyselylomake osoittautui toimivaksi, koska palautelinkin jakaminen on helppoa. Linkin jakaminen onnistuu erilaisten sähköisten kanavien kautta, mikä sujuvoittaa palautteen keräämistä aikaisempaan postitse lähetettyyn palautteeseen verrattuna. Kyselylomakkeesta on myös QR -koodi, jonka voi lukea älypuhelimella. Joutsikin eri toimipisteiden ilmoitustauluille laitettiin QR -koodi luettavaksi, mikä helpottaa asiakkaiden palautekyselyyn vastaamista ja sitä kautta palautteen keräämistä.

Työyhteisön jäsenet toivat esiin olevansa tyytyväisiä uuteen palautelomakkeeseen, kun lomake esiteltiin työyhteisölle. Jo toukokuussa 2020 työyhteisö sai ensimmäiset asiakkaiden sähköiset palautteet. Sen perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että lomake tavoitti asiakkaat. Ajan kuluessa selviää saatujen palautteiden määrä ja määriä voidaan vertailla aikaisempiin palautetilastoihin. Perhetalo Joutsikin esihenkilön, Häyhän (2020), mukaan palautelomake vastasi organisaation sille asettamia toiveita ja odotuksia. Hänen mukaansa sähköinen palautelomake on työyhteisössä käytännöllinen ja tärkeä työväline, jota tulee käyttää aktiivisesti.

7 Pohdinta

7.1 Tutkimuksen käytännön ja teorian pohdinta

Sosiaalialalla eri organisaatioissa työskennellessäni on noussut toistuvasti esiin se, että työntekijät eivät koe saavansa riittävästi palautetta työstään. Aikaisemmissa työpaikoissani, joissa asiakaspalautetta on ollut tapana kerätä, olen pyrkinyt keräämään sitä asiakkailtani aktiivisesti. Sosiaalialalla työskennellessä työ on usein yksin tehtävää ja niin sanotusti näkymätöntä työtä. Työn vaikuttavuutta on hankala mitata ja tehdystä työstä saa harvoin palautetta. Sosiaalialalla asiakkaiden mielipidettä ja kokemuksia pidetään kuitenkin suuressa arvossa kokemuksen mukaan. Mielestäni juuri asiakkaiden mielipiteille ja kokemuksille kuuluu antaa tilaa, mikä teki tämän opinnäytetyön ja Perhetalo Joutsikin asiakaspalautteen tekemisestä mielekästä ja merkityksellistä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pysyi tutkimuksessa samana kuin se oli kuvattu tutkimussuunnitelmassa. Tutkimuksella pyrittiin lisäämään asiakkaan osallisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja kehittämään hyvinvointipalvelujen asiakaspalauttejärjestelmää. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys olivat punainen lanka koko toimintatutkimuksessa ja johdattivat tutkimusta eteenpäin.

Osallisuutta voidaan Isolan ym. (2017) mukaan jäsentää monella eri tavalla. Isolan ym. jäsentäessä osallisuutta nousee esiin kolme aaltoilevaa, sisäkkäistä kehää, jotka ovat osallisuus omaan elämään, osallisuus vaikuttamisprosesseihin esimerkiksi käyttämissään palveluissa ja paikallinen osallisuus, jossa voi liittyä erilaisiin elämän arvokkuutta ja merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Tässä opinnäytetyössä asiakkaat pääsivät osallisiksi kehittessään palautelomaketta ja he pääsivät vaikuttamaan heitä koskeviin asioihin. Asiakkaille pyrittiin välittämään tietoa siitä, että heidän mielipiteillään on merkitystä niin kehittämistyön kannalta kuin palveluiden käyttäjän näkökulmasta. Isola ym. (2017, 25) tuovat esiin, että osallisuudesta puhuttaessa ihmisen on pystyttävä vaikuttamaan omaan elämäänsä, toimintaansa tai saamaansa palveluun. Kun asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, varmistetaan se, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Isola ym. nostavat esiin nykyisen kuntalain, joka pyrkii kannustamaan kuntia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin. (Isola ym. 2017, 32 - 39.) Asiakkaiden osallisuuden kokemusten lisäksi myös työntekijät olivat osallisina koko toimintatutkimuksen ajan tutkimuksen eri vaiheissa. Asiakkaiden lisäksi heillä oli vaikutusmahdollisuuksia ja heidän mielipiteitään kuunneltiin.

Jo tutkimuksen alkuvaiheessa työyhteisön ryhmähaastattelussa nousi esiin, että asiakaspalautelomakkeen lopullisesta versiosta toivottiin sähköisesti täytettävää lomaketta. Tutkimuksen aikana ja paperisen lomakkeen testaamisvaiheessa paperinen versio osoittautui työntekijöiden näkemyksen mukaan työtä hyödyttäväksi asiaksi. Työntekijät toivat esiin käyttäneensä lomaketta työkaluna niin väli- kuin lopputuloksissa. Tämä oli tutkijan näkökulmasta positiivinen yllätys, mutta toisaalta siitä muodostui lopulta yksi kehittämisehdotus, koska saman-

laisena väliarviointityökaluna sitä ei välttämättä voida käyttää sähköisen palautelomakkeen anonymiteetin vuoksi. Paperilomakkeen käyttökelpoisuus ja hyödynnettävyys olivat ikään kuin positiivinen yllätys, koska ajatuksena oli sähköisen version paremmuus.

Tutkijana oman työyhteisön kehittäminen ja tutkiminen oli kokemukseni mukaan välillä haasteellista. Toimintatutkimusta tehdessäni omassa työyhteisössäni, koin sen välillä pulmallisena. Esimerkiksi ryhmähaastatteluja tehdessä on vaikea olla kommentoimatta joitakin vastauksia tai olla jatkamatta työkavereideni esiin tuomia ajatuksia. Koin kuitenkin pystyväni olemaan riittävän objektiivinen haastatteluja tehdessäni. Toisaalta näin tuttuuden myös hyvänä asiana haastattelutilanteita ajatellen. Vastaajien ei tarvinnut jännittää tilannetta samalla tavalla kuin jos haastattelijana olisi täysin ulkopuolinen ihminen.

Toimintatutkimuksen tekeminen omassa työpaikassa on mielestäni pääsääntöisesti toimiva ratkaisu opinnäytetyötä ajatellen. Negatiivisin puoli opinnäytetyön tekemiseen omassa työpaikassa, mikä nousi esiin tutkimuksen alkuvaiheessa, oli se, että koin ajoittain painetta ja kiirettä opinnäytetyön tekemisessä työyhteisölle. Tutkijan näkökulmasta paineita tuli siitä, toteutuuko toimintatutkimuksen sykliisyys, tuleeko opinnäytetyöhön riittävästi materiaalia ja onko aikaa suunnitella huolellisesti opinnäytetyöhön vaaditut vaiheet. Opinnäytetyön aikataulituksen oli suunniteltu alun perin väljemmäksi kehittämistehtäväksi, enkä monitahoiseksi toimintatutkimukseksi. Päädyin kuitenkin tekemään toimintatutkimuksen, jotta palautelomaketta saadaan testattua, kehitettyä ja muokattua toimivaksi ja käyttökelpoiseksi.

7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyöhön liittyen. Opinnäytetyön tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät noudattivat hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Tutkimuksen raportointi ja tallennus sekä tutkittavan työyhteisön tiedottaminen on huomioitu opinnäytetyössä. (TENK 2012, 6.) Opinnäytetyön tekemiseen haettiin Järvenpään kaupungilta tutkimuslupa.

Peruskysymyksenä tieteellisessä tutkimuksessa on saatujen tutkimustulosten luotettavuus. Kanasen (2014) mukaan luotettavuuden lähtökohtana voidaan pitää sitä, että kyseessä on tieteellinen tutkimus. Tieteellisten tiedonkeruu- ja analyysimenetelmien käyttö tekee tutkimuksesta tieteellisen. Luotettavuuden kannalta tärkeää on se, että tutkimuksessa on riittävästi aineistoa. Tutkimusaineistoa tulisi olla niin paljon, että tulokset voisi päätellä luotettavasti. Aineiston määrän sijaan ratkaisevaa on tutkittavan aineiston laatu. Jos tulokset rakennetaan vain yhden aineiston varaan, voi näyttö olla riittämätön. (Kananen 2014, 153.) Tässä toimintatutkimuksessa aineistoa kerättiin eri tavoin tutkimuksen eri vaiheissa, mikä tukee aineiston luotettavuutta. Tutkimuksen alussa oli työyhteisön ryhmähaastattelu ja tutkimuksen loppuvaiheessa kerättiin asiakkaiden kokemuksia kyselylomakkeella palautejärjestelmän ke-

hittämistä varten sekä haastateltiin työryhmää uudelleen. Asiakkailta ja työryhmältä saadut vastaukset lisäävät tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkijan on oltava objektiivinen valinnoissaan, joita tekee tutkimusta tehdessään. Vaarana voi olla, että tutkija muokkaa tutkimusaineistoa sellaiseen muotoon, joka tukee tutkimustuloksia. Tutkijan ei tule sotkea omia oletuksiaan, luulojaan ja mielipiteitään tutkimustuloksiin, eikä tekemiinsä tulkintoihin. Tulkintojen ja tulosten tulee perustua vain tutkittavaan aineistoon. Tulkintojen tekeminen aineistosta on tehtävä läpinäkyväksi siten, että myös ulkopuolinen arvioija voisi päätyä samanlaiseen lopputulokseen. Laadullisessa tutkimuksessa samasta aineistosta voidaan tehdä erilaisia tulkintoja eri filttäreitä käyttämällä. Laadullisessa tutkimuksessa ratkaisevassa roolissa ovat tutkimuskysymykset ja niiden määrittäminen. (Kananen 2014, 154.)

Kananen (2014) mukaan tutkimustulokset tulee hyväksyttää heillä, jotka ovat olleet mukana tutkimuksessa. Tässä toimintatutkimuksessa työyhteisö oli aktiivisesti mukana kehittämistyön eri vaiheissa ja työyhteisön jäsenet olivat tietoisia tutkimuksen etenemisen vaiheista. Ennen asiakaspalautelomakkeen sähköisen version käyttöönottoa lomake esiteltiin työryhmälle. Työryhmän ja johdon hyväksyttyä lomakkeen työyhteisössä tehtiin päätös sen käyttöönotosta. Kananen (2014) tuo esiin, mikäli tutkimukseen osallistuneet ovat tuloksista samaa mieltä, lisää se tutkimuksen validiteettia eli luotettavuutta. Tutkimusraportin valmistuttua toimitaan se Perhetalo Joutsikkiin.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisissä suosituksissa (2020) nostetaan esiin muun muassa tutkimukseen osallistuvien henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita. Tutkimuksessa ryhmähaastattelut nauhoitettiin ja tutkittaville kerrottiin, että tallenteet hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa opinnäytetyössä, kun haastattelusta saatua materiaalia avataan sanallisesti. Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat, jotka vastasivat kyselylomakkeeseen, eivät myöskään ole tunnistettavissa. Kyselylomakkeeseen vastaavat olivat yli 18-vuotiaita, joten kirjallista lupaa ei tarvittu. Kyselyyn vastaaminen ja haastatteluihin osallistuminen olivat vapaaehtoisia.

7.3 Kehittämisideat

Palautelomakkeen jatkotyöstämiseen syntyi opinnäytetyön ja toimintatutkimuksen tekemisen aikana jonkin verran ideoita, joita voidaan jatkossa työstää Perhetalo Joutsikissa. Ideat, visiot ja suunnitelmat kehittyvät ja selkiytyvät käytännön kokemusten myötä.

Työntekijöiden toisessa ryhmähaastattelussa nousi esiin, että jotkut työntekijöistä ovat käyttäneet lomaketta ikään kuin työkaluna käydessään keskustelua työskentelyn etenemisestä asiakkaan kanssa ja arvioitaessa mihin suuntaan työskentelyä viedään. Kun asiakaspalaute siirtyy sähköiseksi ja anonymiksi, tulee miettiä, millä tavoin sitä voi hyödyntää arvioinnin

välineenä tai tulisiko sitä edes käyttää työkaluna siihen. Yhtenä vaihtoehtona on, jos työntekijä haluaa keskustellen käyttää palautetta arvioinnin välineenä asiakkaan kanssa, voi työntekijä esimerkiksi tulostaa lomakkeen ja käyttää paperista versiota perhekohtaisessa työskentelyssä. Toisena vaihtoehtona on, että asiakas täyttää työntekijän läsnä ollessa sähköisen lomakkeen, josta he käyvät keskustelun ennen lomakkeen lähettämistä.

Työntekijöiltä nousi tutkimuksen loppuvaiheessa esiin jonkin verran lisäkysymysehdotuksia. Lisäkysymysten suunnittelua ja arviointia tulee jatkaa työyhteisössä ja organisaatiossa. Yhtenä ehdotuksena oli, että asiakkailta kysyttäisiin suostumusta ja halukkuutta osallistua kokemusasiantuntijana johonkin tilaisuuteen ja käyttää asiakkaan vastauksia nimettömästi markkinoinnissa. Kyseisten lisäkysymysten laillisuuteen tulee konsultoida kaupungin tietosuojasta vastaavia henkilöitä henkilötietojen keräämisen osalta, koska työssämme ei saa muodostua henkilörekisteriä.

Asiakkailta ja työntekijöiltä saadut vastaukset liittyen lasten asiakaspalautteen keräämiseen olivat vaihtelevia. Joidenkin vastaajien mukaan lapset osasivat täyttää lomakkeen hyvin, mutta jotkut nostivat esiin lasten tarvinnan tukea vastaamiseen. Kun sähköinen asiakaspalaute on ollut käytössä jonkin aikaa, voidaan arvioida, miten lapset ovat vastanneet kysymyksiin sekä kerätä mahdollisesti kehittämisideoita lasten näkökulmasta. Lapsille voi kehittää oman palautelomakkeen lapsiystävällisemmällä kysymyksillä.

Kyselylomakkeen kääntämistä ruotsiksi ja englanniksi on asia, jota tulee harkita. Kaikki palvelunkäyttäjät eivät ymmärrä suomea, minkä vuoksi vastaaminen ja omien mielipiteiden esiin tuominen voi jäädä toteuttamatta. Jos haluamme palautetta kaikilta, tulisi palautteeseen vastaamisen olla kaikille mahdollista.

Työntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaiden antamia palautteita ei käyty läpi esimerkiksi tiimikokouksissa. Palautteiden koonnit ja vastaukset olivat kuitenkin jokaisen työntekijän nähtävillä verkossa. Jotta asiakaspalautteista ja niiden läpikäymisestä tulee jatkuva käytäntö, on hyvä sopia, että niitä käydään läpi tietyin väliajoin, kuten kerran kuussa tai osavuositarkastusten yhteydessä. Jatkossa kerättyjen asiakaspalautteiden ja niiden pohjalta tehtyjen kehittämistoimenpiteiden osuutta tulee selvittää.

Yhteiskuntavastuullisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmista katsottuna keräämällämme palautteella on merkittävä vaikutus siihen, mihin suuntaan järvenpääläisten lapsiperheiden palvelut kehittyvät. Tirkkosen mukaan onnistumisen johtaminen edellyttää tiimin dialogia, jotta tiimi ymmärtää yhteisen tavoitteen. Onnistumisen johtamiseen liittyy vahvasti toiminnan ja saavutettujen tulosten laadullinen arviointi. Arvioitaessa toimintaa eri näkökulmista voidaan luoda uusia ratkaisuja toiminnan uudistamiseen. (Tirkkonen 2014, 81 - 82.) Dialoginen keskustelu ja mielipiteiden vaihto tukevat niin henkilöstön, työmenetelmien ja johtamisen kehittämistä (Ranne 2006, 23). Perhetalo Joutsikissa dialogisuus on yksi eniten käytetyistä työmene-

telmistä asiakkaiden kanssa, joten uskon, että dialogi ja yhteinen kehittämistyö tukevat Perhetalo Joutsikkia luomaan taitavan organisaation, joka huomioi asiakkaat ja kuuntelee heitä aidosti.

Jos työyhteisössä päätetään kehittää palautelomaketta ja Perhetalo Joutsikin toimintaa, kehittämiseen on hyvä selvittää tulevaisuudessakin asiakkaiden eli palvelunkäyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia. Kehittäjäasiakasryhmät, kokemusasiantuntijat ja asiakasraadit ovat todettu hyviksi tavoiksi kehittää palveluja parempaan suuntaan (Isola ym. 2017). Perhetalo Joutsikki haluaa jatkossakin huomioida asiakkaat, tarjota palvelujaan kaupungin arvojen pohjalta asiakkaita osallistaen ja kuuntelemisen lisäksi myös kuulla heitä.

Lähteet

Painetut

Allen, I. E. & Seaman, C. A. 2007. Statistics Roundtable: Likert Scales and Data Analyses. *Quality Progress* 7/ 2007, 64 - 65.

Anttila, P. 2005. Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi.

Anttiroiko, A-V. 2004. Yhteiskuntavastuu ja sen määrittelyprosessi. Teoksessa Järvinen, R. (toim.) Yhteiskuntavastuu. Tampere: Tampere University Press, 17 - 60.

Boone, H.N. & Boone, D.A. 2012. Analyzing likert data. *Journal of extension* 2/2012, 1 - 5.

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. STAKES.

Eskola, R. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Heikkinen, H. L. T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja toiminta kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS -kustannus, 204 - 219.

Heikkinen, H. L. T. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Roivio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16 - 38.

Heikkinen, H. L. T., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2010. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 39 - 74.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Roivio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94 - 113.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/ 2017. Helsinki: THL.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

- Julkunen, I. 2003a. Tieto ja sosiaalialan hyvät käytännöt - lähtökohtien tarkastelua. FinSoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003. Helsinki: Stakes, 3 - 6.
- Julkunen, I. 2003b. Asiakkaiden osallisuus ja itsearviointi. FinSoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003. Helsinki: Stakes, 7.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistyön muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, P. 2003. Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan. FinSoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003. Helsinki: Stakes, 1 - 2.
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. 2011. Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Janus 19, 122 - 142.
- Metteri, A. 2003. Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnissa. FinSoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003. Helsinki: Stakes, 8 - 10.
- Nätkin, R. & Vuori, J. 2006. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 7-38.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.
- Ranne, J. 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Ai-ai.
- Rantala, I. 2010. Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 106 - 126.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.
- Talvio, C. & Välimaa, M. 2004. Yhteiskuntavastuu ja johtaminen. Helsinki: Edita Prima.

Tirkkonen, M. 2014. Suorituksen johtamisesta onnistumisen johtamiseen. Teoksessa Sydänmaanlakka, P. (toim.) Tulevaisuuden johtaminen 2020. Saarijärvi: Pertec Consulting, 74 - 87.

Tuominen, K. & Moisio, J. 2015. Laatu, luotettavuutta ja varmuutta. ISO 9001: 2015. Itsearviointin työkirja. Turku: Benchmarking.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS -kustannus, 84 - 108.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.

YK:n yleissopimus lasten oikeuksista 1989.

Sähköiset

Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 11.1.2020. <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Aseman lapset. 2020a. Friends. Viitattu 30.4.2020. <https://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme/friends>

Aseman lapset. 2020b. K-0. Kiusaamiseen puuttuva työ. Viitattu 19.5.2020. <https://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme/k-0-kiusaamiseen-puuttuva-hanke>

Bertram, D. 2007. Likert scales... are the meaning of life. <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>

Helsingin sanomat. 2019a. Järvenpällä on kova usko väestönkasvuun: Vuonna 2040 kaupungin asukasluku on 60 000. Viitattu 20.5.2020. <https://www.hs.fi/kaupunki/jarvenpaa/art-2000006082416.html>

Helsingin sanomat. 2019b. Järvenpää uusi logonsa: ”Luonnottaren” voi tulkita silkkiuikuksi tai nuottiavaimeksi. Viitattu 20.5.2020. <https://www.hs.fi/kaupunki/jarvenpaa/art-2000006329670.html>

Joutsikki on perheiden hermokeskus - tule tutustumaan 19.9. Viitattu 30.4.2020.

<https://www.newsbox.fi/keha/jarvenpaa/joutsikki-on-perheiden-hermokeskus-tule-tutustumaan-19-9/>

Järvenpää. 2019. Perhetalo Joutsikki tukee perheitä arjen pulmissa. Viitattu 6.12.2019.

https://www.jarvenpaa.fi/tiedotepalsta/show.tmpl?sivu_id=5300&id=7857

Kuntalaki. 2015. Viitattu 27.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

Pelastakaa lapset. 2020. Mitä on laatu ja vaikuttavuus lastensuojelussa? Viitattu 30.3.2020.

<https://www.pelastakaalapset.fi/blogi/mita-on-laatu-ja-vaikuttavuus-lastensuojelussa/>

TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.

Viitattu 2.6.2020. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

THL. 2019a. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen.

Viitattu 27.4.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

THL. 2019b. Hyvinvointi- ja terveyserot. Osallisuus. Viitattu 7.4.2019.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

SFS 2019. ISO 26000 Yhteiskuntavastuu. Viitattu 29.2.2020.

https://www.sfs.fi/files/3770/ISO_26000_Yhteiskuntavastuu_web.pdf

SOSTE. 2020. Toiminnan vaikuttavuus. Viitattu 30.4.2020.

<https://www.soste.fi/jarjestoipas/toiminnan-vaikuttavuus/>

Stanford Social Innovation Review. 2019a. What Social Sector Leaders Think about Feedback. Viitattu 29.4.2020.

https://ssir.org/articles/entry/what_social_sector_leaders_think_about_feedback#

Stanford Social Innovation Review. 2019b. The Road Ahead for Client Feedback. Viitattu 29.4.2020.

https://ssir.org/articles/entry/the_road_ahead_for_client_feedback

Suomen perustuslaki. 1999. Viitattu 27.4.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Julkaisemattomat

Häyhä, M. 2020. Esihenkilön haastattelu 1.6.2020. Perhetalo Joutsikki. Järvenpää.

Joutsikin asiakaspalautetilasto. 2019-2020. Viitattu 19.5.2020.

Joutsikin vuosikello. 2020. Viitattu 19.5.2020.

Joutsikin vuosisuunnitelma. 2020. Viitattu 19.5.2020.

Järvenpään Intranet. 2019. Viitattu 8.12.2019.

Järvenpään Intranet. 2020. Kaupungin arvot ja strategia. Viitattu 17.4.2020.

Silvennoinen, P. 2019. Luento 12.10.2019. Toimintatutkimus ja osallistavat menetelmät. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tikkurila. Viitattu 20.5.2020.

Kuviot

Kuvio 1: Toimintatutkimuksen spiraali	20
Kuvio 2: Toimintatutkimuksen syklit.....	27
Kuvio 3: Palautelomakkeen Likert -asteikko.....	30
Kuvio 4: Palautelomakkeen avoimet kysymykset	31

Liitteet

Liite 1: Asiakaspalautelomakkeen ensimmäinen versio	51
Liite 2: Ensimmäinen ryhmähaastattelu	53
Liite 3: Toinen ryhmähaastattelu	53
Liite 4: Sähköinen kyselylomake asiakkaille asiakaspalautelomakkeesta.....	54
Liite 5: Asiakaspalautelomakkeen lopullinen versio	58

Liite 1: Asiakaspalautelomakkeen ensimmäinen versio

LAPSIPERHEIDEN HYTE/ ASIAKASPALAUTE VARHAISEN TUEN PERHEOHJAUksesta

Vastaaja:

Lapsi ☐

Aikuinen ☐

Arvioimani palvelu:

Perheohjaus ☐

Ryhmätoiminta ☐

K-O ☐

Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto saamastasi palvelusta.

1 Täysin eri mieltä, 2 Osittain eri mieltä, 3 Ei samaa, eikä eri mieltä, 4 Osittain samaa mieltä, 5 Täysin samaa mieltä

Sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti.	1	2	3	4	5
Tapaamisilla keskityttiin oikeisiin asioihin.	1	2	3	4	5
Luotin työntekijöiden ammattitaitoon.	1	2	3	4	5
Koin saamani palvelun edistävän hyvinvointiani.	1	2	3	4	5
Voisin suositella saamaani palvelua muille.	1	2	3	4	5

Mikä auttoi?

Mikä ei auttanut?

Miten meidän tulisi kehittää palvelua?

Liite 2: Ensimmäinen ryhmähaastattelu

1. Kerro kuka olet ja kauan olet työskennellyt perheohjaajana.
2. Onko sinulla kokemusta asiakaspalautteen keräämisestä tai keräätkö tällä hetkellä asiakaskailtasi palautetta?
3. Ajatteletko, että asiakaspalautteen kerääminen on merkityksellistä?
4. Millainen merkitys asiakaspalautteella on työntekijälle?
5. Aikaisempien kokemusten pohjalta, mitä ajattelet, että olisi hyvä kysyä asiakaspalautelomakkeessa?
6. Millä tavalla mielestäsi olisi hyvä kerätä palautetta asiakkailta?
7. Mitä ajattelet siitä, että työpaikallesi luodaan asiakaspalautejärjestelmä?
8. Onko kysymyksistä unohtunut jotain oleellista?

Liite 3: Toinen ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu Teams -sovelluksen avulla

1. Palautelomake on ollut työyhteisössä käytössä. Oletko käyttänyt asiakaspalautelomaketta ja jos olet, millä tavoin?
2. Ovatko väittämät ja kysymykset olleet mielestäsi helposti ymmärrettäviä?
3. Onko jokin väittämä tai kysymys osoittautunut haastavaksi?
4. Miten asiakkaat ovat suhtautuneet palautelomakkeeseen mielestäsi?

Liite 4: Sähköinen kyselylomake asiakkaille asiakaspalautelomakkeesta

Kysely asiakkaille Joutsikin asiakaspalautelomakkeesta

Hei.

Opiskelen sosiaali-alan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Laureassa. Teen opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kehittää Perhetalo Joutsikkiin asiakaspalautelomakkeita. Tällä hetkellä Joutsikissa on ollut koekäytössä paperinen asiakaspalautelomake. Haluaisin kuulla Teidän kokemuksianne asiakaspalautelomakkeesta. Toivoisin, että ehtisitte vastata muutamaan kysymykseen, joihin vastaamiseen menee vain muutama minuutti. Antamalla palautetta asiakaspalautelomakkeesta autatte sen kehittämisessä. Vastauksia käytän vain opinnäytetyössäni, eivätkä vastaajat ole tunnistettavissa.

Ystävällisin terveisin Janika Saarni
Perhetalo Joutsikki/ lapsiperheiden hyvinvoinninohjaaja
p. 040 315 2977

* Pakollinen

1

Olivatko palautelomakkeen väittämät ja kysymykset mielestäsi selkeitä ja helposti ymmärrettäviä? *

Kirjoita vastaus

2

Oliko jokin lomakkeen kysymys tai väittämä haastava? Jos oli, millä tavoin? *

Kirjoita vastaus

3

Saitko annettua lomakkeella haluamasi palautteen työntekijöille? *

Kirjoita vastaus

4

Mitä ajattelet siitä, onko lapsen mahdollista täyttää kyseinen palautelomake? Jos lapsesi täytti lomakkeen, voitko kertoa kokemuksiasi siitä? *

Kirjoita vastaus

5

Mitä kehittämisideoita Teillä on lomakkeen ja asiakaspalautteen keräämisen suhteen? *

Kirjoita vastaus

6

Kuva1 palautelomakkeesta

LAPSIPERHEIDEN HYTE/ ASIAKASPALAUTE VARHAISEN TUEN PERHEOHJAUksesta

Vastaaja:

Lapsi ☐

Aikuinen ☐

Arvioimani palvelu:

Perheohjaus ☐

Ryhmätoiminta ☐

K-O ☐

Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto saamastasi palvelusta.

1 Täysin eri mieltä, 2 Osittain eri mieltä, 3 Ei samaa, eikä eri mieltä, 4 Osittain samaa mieltä, 5 Täysin samaa mieltä

Sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti.	1	2	3	4	5
Tapaamisilla keskityttiin oikeisiin asioihin.	1	2	3	4	5
Luotin työntekijöiden ammattitaitoon.	1	2	3	4	5
Koin saamani palvelun edistävän hyvinvointiani.	1	2	3	4	5
Voisin suositella saamaani palvelua muille.	1	2	3	4	5

Kirjoita vastaus

7

Kuva2 palautelomakkeesta

Mikä auttoi?

Mikä ei auttanut?

Miten meidän tulisi kehittää palvelua?

Kirjoita vastaus

Lähetä

Älä koskaan luovuta salasanaa kenellekään. Ilmoita [väärinkäytöstä](#)

Tämä on lomakkeen omistajan luomaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.

Palvelun tarjoaa Microsoft Forms | [Tietosuoja ja evästeet](#) | [Käyttöehdot](#)

Liite 5. Sähköinen asiakaspalautekysely



Perhetalo Joutsikin asiakaspalaute

Keräämme asiakaspalautetta, koska olemme kiinnostuneita siitä, miten koitte saamanne palvelun. Lisäksi voimme hyödyntää vastauksianne kehittäessämme Perhetalo Joutsikin toimintaa vastaamaan enemmän asiakkaidemme toiveisiin ja tarpeisiin.

Vastaaminen kyselyyn tapahtuu anonymisti, eikä vastaaja ole tunnistettavissa täytettyään lomakkeen. Ethän kuitenkaan kerro henkilökohtaisia asiointiasi koskevia tietoja palautteessasi, koska tarkoituksenamme on käsitellä vastaukset tunnistamatta vastaajia. Vastauksia käsittelevät ainoastaan Perhetalo Joutsikin työntekijät.

* Pakollinen

1

Vastaaja *

- ☐ Lapsi
- ☐ Aikuinen

2

Arvioimani palvelu *

- ☐ Työskentely perheen kanssa
- ☐ Avoin toiminta (esim. Olkkari ja Juhani Aho)
- ☐ Ryhmämuotoinen toiminta (esim. Friends ja loma-ajan ryhmät)

3

Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto saamastasi palvelusta *

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapaamisilla keskityttiin oikeisiin asioihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotin työntekijöiden ammattitaitoon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin saamani palvelun edistävän hyvinvointiani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voisin suositella saamaani palvelua muille.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4

Mikä työskentelyssä auttoi? *

Kirjoita vastaus

5

Mitä olisit toivonut tehtävän toisin? *

Kirjoita vastaus

6

Miten meidän tulisi kehittää palveluamme? *

Kirjoita vastaus

7

Vapaa sana



Kirjoita vastaus

Lähetä

Älä koskaan luovuta salasanaa kenellekään. Ilmoita väärinkäytöstä

Tämä on lomakkeen omistajan luomaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.

Palvelun tarjoaa Microsoft Forms | [Tietosuoja ja evästeet](#) | [Käyttöehdot](#)